

FAKULTA PŘÍRODOVĚDNĚ-HUMANITNÍ A PEDAGOGICKÁ

Katedra: filosofie

Studijní program: Specializace v pedagogice

Studijní program: Humanitní studia se zaměřením na vzdělávání,
(kombinace) Český jazyk a literatura se zaměřením na vzdělávání

**STUDENTSKÉ HODNOCENÍ KVALITY JAKO NÁSTROJ
KOMUNIKACE**

**STUDENT QUALITY EVALUATION AS A MEANS OF
COMMUNICATION**

Bakalářská práce: 11-FP-KFL-068

Autor:

Romana Zejbrlíková

Podpis:

.....

Adresa:

U Stadionu 523

507 43 Sobotka

Vedoucí práce: PhDr. Stanislava Exnerová

Počet

stran	grafů	obrázků	tabulek	pramenů	příloh
55	11	7	1	11	3

V Liberci dne: 26. dubna 2011

TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI
FAKULTA PŘÍRODOVĚDNĚ-HUMANITNÍ A PEDAGOGICKÁ

Katedra filosofie

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(pro bakalářský studijní program)

pro (kandidát): Romana Zejbrliková
adresa: U Stadionu 523, Sobotka 507 43
studijní obor (kombinace): Specializace v pedagogice - Český jazyk se zaměřením na vzdělávání a Humanitní studia se zaměřením na vzdělávání
Název BP: Studentské hodnocení kvality jako nástroj komunikace
Název BP v angličtině: Student quality evaluation as a means of communication
Vedoucí práce: PhDr. Stanislava Exnerová
Konzultant:
Termín odevzdání: 30. dubna 2011

Poznámka: Podmínky pro zadání práce jsou k nahlédnutí na katedrách. Katedry rovněž formulují podrobnosti zadání. Zásady pro zpracování BP jsou k dispozici ve dvou verzích (stručné, resp. metodické pokyny) na katedrách a na Děkanátě Fakulty přírodovědně-humanitní a pedagogické TU v Liberci.

V Liberci dne 23. listopadu 2009


děkan


vedoucí katedry

Převzal (kandidát): ZEJBRLIKOVÁ
Datum: 20.1.2010

Podpis: 

Název BP:	STUDENTSKÉ HODNOCENÍ KVALITY JAKO NÁSTROJ KOMUNIKACE
Vedoucí práce:	PhDr. Stanislava Exnerová
Cíl:	Autorka popíše a vysvětlí fungování Studentského hodnocení kvality jako nástroje komunikace mezi školou a studenty. Zjistí důvody neúčasti na hodnocení a navrhne řešení situace.
Požadavky:	Prostudování příslušné literatury, analýza Studentského hodnocení kvality, návrh efektivnějšího fungování systému.
Metody:	Analýza výsledků dotazníkového šetření u studentů a následné zhodnocení dat.
Literatura:	MAŇÁK, Josef, et al. Kapitoly z metodologie pedagogiky. 1. vyd. Brno : Paido, 1994. 121 s. Edice pedagogické literatury; sv. 57. ISBN 80-210-1031-2. EGER, L. Komunikace školy s veřejností. 1. vyd. Západočeská univerzita v Plzni, 2001. 122 s. ISBN 80-7082-828-5.

Čestné prohlášení

Název práce: Studentské hodnocení kvality jako nástroj komunikace
Jméno a příjmení autora: Romana Zejbrlíková
Osobní číslo: P08000479

Byla jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 60 – školní dílo.

Prohlašuji, že má bakalářská práce je ve smyslu autorského zákona výhradně mým autorským dílem.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím bakalářské práce.

Prohlašuji, že jsem do informačního systému STAG vložila elektronickou verzi mé bakalářské práce, která je identická s tištěnou verzí předkládanou k obhajobě a uvedla jsem všechny systémem požadované informace pravdivě.

V Liberci dne: 26. 04. 2011

.....

Romana Zejbrlíková

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala PhDr. Stanislavě Exnerové za cenné připomínky a odborné rady, kterými přispěla k vypracování této bakalářské práce. Také jí děkuji za vstřícnost a ochotu při našich konzultacích.

Dále děkuji RNDr. Aleně Kopáčkové, Ph.D. za přínosné poznámky k projektu Studentské hodnocení kvality.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá jedním ze způsobů komunikace mezi učiteli a studenty - Studentským hodnocením kvality.

Cílem bakalářské práce je zjistit, proč se studenti Studentského hodnocení kvality neúčastní a navrhnout řešení, díky kterým by se účast na hodnocení výuky zvýšila.

Teoretická část popíše základní funkci Studentského hodnocení kvality, způsoby jeho fungování a problematiku, se kterou se aktuálně potýká. Navrhne několik způsobů, jak potíže vyřešit a čeho se vyvarovat. Vysvětlení pojmů, týkajících se komunikace mezi studenty a učiteli, pomůže k lepšímu pochopení celkové otázky, týkající se Studentského hodnocení kvality.

Praktická část vyplývá z odpovědí studentů, kteří nám měli objasnit, jaká jsou z jejich pohledu úskalí Studentského hodnocení kvality a jaké jsou příčiny jejich nezájmu o tento projekt. Vyhodnocení odpovědí přineslo závěrečné výsledky, které se v mnohém shodovaly s námi určenými problémy v teoretické části.

Za největší přínos práce lze považovat vytyčení problémů a návrhů na jejich řešení jak ze strany studentů, tak ze strany vedení univerzity.

Klíčová slova: komunikace, Studentské hodnocení kvality, řešení, studenti a učitelé, problémy

Annotation

The thesis deals with one way of the communication between teachers and students – the Student Evaluation of the Quality.

The aim of the thesis is to find out why students do not take part in the Student Evaluation of the Quality and to suggest solutions which would increase the participation in the evaluation of the education.

The theoretical part clarifies the basic function of the Student Evaluation of the Quality, the ways how it works and the issues which it has been currently facing. Several ways of solutions will be suggested and it will also be set what to avoid. The explanation of terms concerning the communication between teachers and students will help to better understanding of the whole issue about the Student Evaluation of the Quality.

The practical part results from students' responses that were to clarify the difficulties connected to the Student Evaluation of the Quality from students' point of view and also to find out the reasons of the lack of interest in this project. The response evaluation brought the final results that mainly corresponded to the problems that had been set in the theoretical part.

As the greatest contribution of this thesis one could consider the identification of the problems and the solution suggestions both from the students and the university management.

Key words: communication, the Student Evaluation of the Quality, solutions, students and teachers, problems

Obsah

ÚVOD	10
TEORETICKÁ ČÁST	11
1 Studentské hodnocení kvality	12
1.1 Historie projektu	13
1.2 Studentské hodnocení kvality na Technické univerzitě v Liberci	14
1.2.1 Historie hodnocení výuky	14
1.2.2 Struktura otázek.....	17
1.3 Zveřejnění výsledků Studentského hodnocení kvality	19
2 Problematika spojená s evaluací výuky.....	20
2.1 Motivace	20
2.1.1 Vhodné motivační faktory.....	21
2.1.2 Návrhy na zvýšení motivace studentů.....	21
2.2 Propagace.....	23
2.2.1 Návrhy na lepší propagaci Studentského hodnocení kvality.....	25
2.3 Anonymita	26
3 Pedagogická komunikace na vysoké škole	28
3.1 Vymezení pojmu pedagogická komunikace	28
4 Osobnost jako významný prvek pedagogické komunikace	30
4.1 Status vysokoškolského učitele	30
4.2 Status vysokoškolského studenta	32
4.3 Komunikační bariéra – nerovnost postavení.....	33
PRAKTICKÁ ČÁST	34
5 Průzkum mezi studenty	35
5.1 Smysl a cíl průzkumu	35
5.2 Výsledky ankety	36
5.2.1 Závěrečné zhodnocení výsledků ankety.....	38
5.3 Dotazníky.....	38
5.3.1 Vyhodnocení dotazníků.....	39
5.3.2 Závěrečné zhodnocení výsledků dotazníků.....	45
5.4 Shrnutí výsledků průzkumu	46
5.5 Faktory nepříznivě ovlivňující Studentské hodnocení kvality.....	47
ZÁVĚR	48
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	49
SEZNAM PŘÍLOH	51

Seznam použitých zkratek a symbolů

ACSA - Akademické centrum studentských aktivit

EF – ekonomická fakulta

FP – fakulta přírodovědně-humanitní a pedagogická

IS/STAG – informační systém studijní agendy

LS – letní semestr

MŠMT ČR – Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky

SHK – Studentské hodnocení kvality

TUL – Technická univerzita v Liberci

ZS – zimní semestr

Úvod

Tématem předložené bakalářské práce je Studentské hodnocení kvality jako nástroj komunikace. V tomto případě se předpokládá komunikace mezi učitelem a studentem na akademické půdě. Z vlastní zkušenosti a z postu studenta vím, jak obtížné je hovořit s akademickým pracovníkem tak, aby se ho kritická (ať už kladná, či zápornější) slova nedotkla a aby nevzniklo nepříjemné napětí. Nejlepším způsobem, jak se vyjádřit jak k výuce, tak k vyučovacím metodám učitelů, je účast na Studentském hodnocení kvality. Použití tohoto „prostředníka“ v komunikaci má mnoho výhod, ale můžeme nalézt i několik nevýhod. Avšak klady převažují, a tak se stalo Studentské hodnocení kvality výborným prostředkem pro sdělení všech studentských názorů na všechny zapsané předměty. Vyplněním krátkých dotazníků vznikne ucelený přehled o tom, jak jsou studenti spokojeni s výukou na jednotlivých katedrách. A výsledky z hodnocení putují k učitelům, kterých se evaluace týkala. Tímto dochází k verbální komunikaci mezi studentem a učitelem a pro to, aby vznikla i komunikace opačného směru, tedy aby byla komunikace úplná, je třeba, aby se učitelé k hodnocení výuky vyjádřili.

Cílem bakalářské práce bude vyhledat problémy, se kterými se tento typ komunikace potýká a nalézt řešení, díky kterým by nastalo výrazné navýšení účasti studentů na projektu Studentské hodnocení kvality a také zvýšení zpětné vazby, která se od učitelů očekává a studentům se téměř nedostává.

Práce je rozdělena na část teoretickou a na část praktickou. V teoretické části bakalářské práce se budeme zabývat základní terminologií, abychom pochopili, jak Studentské hodnocení kvality funguje a proč působí jako nástroj komunikace mezi studenty a pedagogy. Navrhne vhodné způsoby, jak řešit současnou problematiku, spojenou se Studentským hodnocením kvality. V praktické části jsme díky studentské anketě a dotazníkům přesně zjistili, v čem spočívá nízká participace na projektu a neochota studentů účastnit se jej. Zároveň jsme se pro získání zpětné vazby obrátili na paní proděkanku pro studium FP TUL, jejíž odpovědi nám posloužily jako názor odpovědného akademického pracovníka na Studentské hodnocení kvality a zpracování jeho výsledků.

Teoretická část

V oblasti teorie vysvětlíme základní principy funkčnosti systému hodnocení kvality, zmapujeme historii Studentského hodnocení kvality a zaměříme se na zpětnou vazbu mezi pedagogem a studentem na úrovni vysokého školství. Při této příležitosti popíšeme a objasníme, v čem spočívá pedagogická komunikace na vysoké škole a zjistíme, jakým způsobem ovlivňuje komunikaci osobnost učitele a studenta.

Aktuálně se setkáváme s mnoha typy vysokých škol a s tím spojeným velkým množstvím studijních oborů. Není jednoduché si vybrat správnou školu, ale uchazečům o studium by mohlo v jejich rozhodování pomoci například předchozí hodnocení kvality školy. Studenti si mezi sebou řeknou, na jaké úrovni je ta která vysoká škola. Podělí se o své zkušenosti s tím, které předměty jsou vhodné, kteří učitelé mají nejzajímavější přednášky a podobně. Ale jak tyto informace o výuce rozšířit? Zveřejnit a zlepšit? Jednou z možností, jak zvýšit všeobecné povědomí o kvalitě výuky, o vhodném přístupu pedagoga ke studentům, ale i o náročnosti studia, je jistě projekt Studentské hodnocení kvality. Zde se může každý student libovolně vyjádřit, celkově zhodnotit předmět i někoho (něco) pochválit či si postěžovat. Pedagog naopak může získat podněty pro svou další činnost. Díky SHK má možnost zjistit, co si o jeho stylu výuky myslí větší část studentů, a hlavně – pedagog se může pružně přizpůsobit požadavkům studentů, pokud uzná připomínky za oprávněné. Vedení univerzity je schopno výsledky hodnocení zveřejnit, vyjádřit se k nim a zpřístupnit tak údaje o kvalitě výuky nejen svým současným, ale i budoucím studentům.

V teoretické části popíšeme a vysvětlíme základní jevy a pojmy, navrhneme vlastní možnosti řešení nedostatků spojených se SHK (motivace, propagace, anonymita) a poté plynule přejdeme k části praktické.

1 Studentské hodnocení kvality

Pod pojmem Studentské hodnocení kvality se ukrývá hned několik základních funkcí tohoto projektu. Jedná se o způsob, kterým lze uskutečnit:

- „právo studentů vyjadřovat se k dění na své škole
- zpětnou vazbu pro pedagogy
- náměty na zlepšení pro vedení univerzity“¹

Hodnocení kvality lze definovat jako „proces posouzení nějakého objektu, k němuž se používají různé interní a externí mechanismy. Při hodnocení se sleduje, jak jsou plněny stanovené záměry a cíle. Jeho výsledkem je doporučení, jak omezit nebo odstranit nalezené nedostatky za účelem zlepšení dosavadního stavu.“²

Hodnocení kvality může být realizováno buď papírovou formou, nebo formou elektronickou. „Elektronická forma celouniverzitního hodnocení je realizovaná s podporou informačního systému Studentská agenda (IS/STAG) a jeho modulu kvalita výuky. Uskutečňována je jak pro svou nenáročnost na organizaci, zpracování a prezentaci výsledků, tak pro nulové finanční náklady s tím spojené. Bez významu není ani možnost neustálého vývoje systému a jeho aktualizace.“³

Aby mohla být kvalita výuky odpovědně posuzována, je třeba znát hlavní význam základního pojmu – kvalita.

„Kvalita může být spojována jak s dokonalostí a excelentností, tak může být v jiném pojetí považována za jakýsi minimální standard. Můžeme na ni pohlížet i jako na růst, na požadavek neustálého zlepšování. Snad nejvhodnějším se jeví toto vyjádření kvality: jakost je splněním požadavků; o splnění požadavků rozhoduje jen zákazník; požadavky se neustále zvyšují.“⁴

¹ VENEROVÁ, Adéla, et al. *Studentské hodnocení kvality : stále hledáte kudy na to?*. 1. Brno : Akademické centrum studentských aktivit, 2007. s. 15. ISBN 978-80-214-3523-0.

² Tamtéž, s.15

³ CHVÁTALOVÁ, Alena. Systém vnitřního hodnocení na Univerzitě Jana Evangelisty Purkyně v Ústí nad Labem : případová studie. In CHVÁTALOVÁ, Alena; KOHOUTEK, Jan; ŠEBKOVÁ, Helena. *Zajišťování kvality v českém vysokém školství*. Plzeň : Aleš Čeněk, 2008. s. 114 ISBN 978-80-7380-154-0.

⁴ VENEROVÁ, Adéla, et al. *Studentské hodnocení kvality : stále hledáte kudy na to?*. 1. Brno : Akademické centrum studentských aktivit, 2007. s. 15. ISBN 978-80-214-3523-0.

Pokud charakteristiku kvality převedeme do univerzitního prostředí a pod pojmem *zákazník* si představíme označení *student*, můžeme říci, že objektivními soudci kvality výuky mohou být jen studenti, jejichž požadavky na kvalitu výuky budou neustále stoupat. Hodnotící student by si měl uvědomit, že může hodnocením přispět nejen ke zlepšení výuky vlastní, ale i svých budoucích kolegů.

Aby univerzita mohla pružně reagovat na připomínky a komentáře k výuce, je potřeba znát co nejvíce názorů na tuto problematiku. A momentálně jediným způsobem, jak názory na celouniverzitní kvalitu výuky zjistit, je projekt Studentské hodnocení kvality.

1.1 Historie projektu

„Akademické centrum studentských aktivit (ACSA) na základě podnětů z celostátní studentské konference „Současná úloha a postavení studentů na vysokých školách 2004“ iniciovalo v roce 2005 na základě dotace Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ČR (MŠMT ČR) pracovní jednání, jejichž cílem je návrh metodiky pro správné naplánování s dlouhodobou efektivní realizací studentského hodnocení kvality na českých vysokých školách, jak na univerzitní, tak na fakultní úrovni.

Projekt byl realizován za finanční podpory MŠMT ČR, institucionální zázemí pro práci projektového týmu poskytlo Vysoké učení technické v Brně.“⁵

⁵ VENEROVÁ, Adéla, et al. *Studentské hodnocení kvality : stále hledáte kudy na to?*. 1. Brno : Akademické centrum studentských aktivit, 2007. S 6-7. ISBN 978-80-214-3523-0.

1.2 Studentské hodnocení kvality na Technické univerzitě v Liberci

Ve vnitřních předpisech Technické univerzity v Liberci je uvedeno, že „součástí hodnocení vzdělávací činnosti jsou ankety studentů. Jejich organizace může být svěřena pracovní skupině studentů řízené studentskou komorou AS TUL, která je provádí jedenkrát za každý semestr. Pro potřeby anket je k dispozici evaluační modul v informačním systému Studijní agenda.“⁶

„Studentské hodnocení kvality (SHK) patří na univerzitě k významným nástrojům vnitřního systému zabezpečení kvality. Studenti se v dané době mohou pomocí evaluačního modulu v systému STAG vyjádřit ke spokojenosti se studiem, s jednotlivými předměty a jejich náplní, s přednášejícími a cvičícími a v neposlední řadě ke spokojenosti se sociálními službami na univerzitě (ubytování, stravování). Hodnotí se předměty vyučované v daném semestru.“⁷

1.2.1 Historie hodnocení výuky

„V předchozích ročnících bylo na Technické univerzitě v Liberci Studentské hodnocení kvality organizováno Studentskou komorou AS TUL ve spolupráci s jednotlivými fakultními senáty. Dotazník byl složen ze dvou částí - univerzitní a fakultní. Dotazníky byly distribuovány v tištěné podobě na přednáškách (event. cvičeních) v prvních týdnech letního semestru. Vyhodnocení a zveřejnění bylo prováděno do konce výukové části letního semestru. Procento zúčastněných bylo v roce 2003 6,9%, 2004 22,6%. V rámci zajištění vyšší účasti a větší objektivnosti výsledků byl v roce 2005 proveden sběr i na kolejích TUL v Harcově a Veselí. Účast se tak zvýšila na 25,3%, což lze považovat za téměř maximum, které bylo možno s dotazníky v papírové formě dosáhnout.“

S ohledem na vzrůstající počet studentů univerzity bylo rozhodnuto ukončit papírovou formu ankety a přejít k elektronické formě vyplňování dotazníku,

⁶ Vnitřní předpisy TUL : Statut Technické univerzity v Liberci - VII. úplné znění z 7.4.2010 [online]. 2011 [cit. 2011-04-04]. Technická univerzita v Liberci. Dostupné z WWW: <http://www.tul.cz/studenti/legislativa/statut-technicke-univerzity-v-liberci-vii-uplne-zneni-z-7-4-2010_pdf_1530>.

⁷ Studentské hodnocení kvality [online]. 2007 [cit. 2011-02-22]. Dostupné z WWW: <<http://stag.tul.cz>>.

přičemž bylo využito evaluačního modulu systému STAG. V období 13. 12. 2006 - 14. 1. 2007 proběhla testovací verze ankety typu A. Studenti měli možnost ohodnotit absolvované předměty v LS 2005/2006. Účelem testovací verze bylo mj. ověření funkčnosti a technické způsobilosti systému.⁸ V roce 2010 se s přechodem na novou verzi IS/STAG změnil i vzhled Studentského hodnocení kvality a hodnocení bylo doplněno o několik nových vylepšení.

Jako jedno z velice užitečných doplnění projektu můžeme označit „Vyjádření vedení univerzity a fakult“. Toto místo je určeno pro zpětnou vazbu. Zde by se měly objevit nejen komentáře k připomínkám studentů, ale třeba i stanoviska, která budou zaujata na základě výsledků SHK. Bohužel, řada vedoucích kateder o této funkci neví anebo ji ignoruje, protože tento prostředek komunikace nebyl dosud využit.

Dalšími novinkami, které se objevily s přechodem na nový IS/STAG, jsou větší přehlednost, systematicčnost a jednoduchost při hodnocení. Přestože se Studentské hodnocení kvality stále potýká s nízkou celouniverzitní účastí, můžeme v porovnání minulých semestrů zjistit, že i přes nepatrnou propagaci Studentského hodnocení kvality dochází k nárůstu účasti studentů na tomto projektu.

Obrázek 1 ukazuje výsledky SHK za LS 2009/2010, Obrázek 2 znázorňuje výsledky hodnocení ZS 2010/2011.

	Počet předmětů	Počet respondentů	Počty připomínek		Neimplicitních odpovědí	Průměr bodů
			K předmětu anonymních	K předmětu podepsaných		
Fakulta umění a architektury	9	4	1	0	66	1.24
Ekonomická fakulta	85	131	71	10	3094	1.15
Fakulta mechatroniky, informatiky a mezioborových studií	82	79	68	12	2010	1.41
Fakulta přírodovědně-humanitní a pedagogická	330	232	152	23	5942	1.13
Fakulta strojní	42	48	33	2	1139	1.12
Fakulta textilní	35	25	5	1	482	1.29
Ústav zdravotnických studií	42	39	27	4	1707	1.16
Celkem	625	558	357	52	14440	

Obrázek 1⁹ - Hodnocení kvality výuky v LS 2009/2010

⁸ *Studentské hodnocení kvality* [online]. 2007 [cit. 2011-02-22]. Dostupné z WWW: <<http://stag.tul.cz>>.

⁹ *IBM WebSphere Portal* [online]. 2009 [cit. 2011-02-22]. Portál Technické univerzity v Liberci. Dostupné z WWW: <<https://stag-new.tul.cz>>.

	Počet předmětů	Počet respondentů	Počty připomínek		Neimplicitních odpovědí	Průměr bodů
			K předmětu anonymních	K předmětu podepsaných		
Fakulta umění a architektury	12	11	0	1	152	0.73
Ekonomická fakulta	171	413	117	13	10142	1.11
Fakulta mechatroniky, informatiky a mezioborových studií	93	187	112	16	4250	1.44
Fakulta přírodovědně-humanitní a pedagogická	474	620	291	26	15840	1.15
Fakulta strojní	67	113	31	3	2307	1.34
Fakulta textilní	58	94	28	5	1972	1.17
Ústav zdravotnických studií	46	38	17	2	1577	1.13
Celkem	921	1476	596	66	36240	

Obrázek 2¹⁰ – Hodnocení kvality výuky v ZS 2010/2011

Jak můžeme z obou obrázků vidět, došlo k téměř trojnásobnému nárůstu respondentů, což je dobrá zpráva a velký úspěch. Ale stále není počet respondentů takový, aby mohly být výsledky Studentského hodnocení kvality považovány za důvěryhodné a jednoznačně vypovídající.

Otázky, na které studenti při hodnocení odpovídají, jsou pečlivě sestavovány členy studentské komory Akademického senátu TUL. Ti předloží otázky ke kontrole sociologovi a lingvistovi, aby nedošlo k chybě, otázky byly jednoznačné a dotazování všemu bez problémů rozuměli.

Sám systém IS/STAG výsledky ankety zpracuje a vyhodnotí, takže se ke studentům i k učitelům dostanou shodná data. Výsledky jsou poskytnuty všem uživatelům IS/STAG dané univerzity. Je žádoucí, aby s výsledky dále pracovali zejména vedoucí kateder, kteří se k nim mohou veřejně vyjádřit a mohou navrhnout adekvátní řešení vzniklé situace. V současné době, kdy se Technická univerzita v Liberci potýká s velice nízkou účastí studentů na SHK, je důležité, aby se s výsledky hodnocení dále pracovalo a byly vidět změny, které díky evaluaci nastaly. Hlavním motivačním činitelem pro studenty je totiž zpětná vazba, která je základním očekávaným faktorem při hodnocení kvality výuky.

¹⁰IBM WebSphere Portal [online]. 2009 [cit. 2011-03-23]. Portál Technické univerzity v Liberci. Dostupné z WWW: <<https://stag-new.tul.cz>>.

1.2.2 Struktura otázek

Studentské hodnocení kvality zimního semestru akademického roku 2010/2011 TUL se skládalo z otázek, které vidíme v Obrázku 3:

Grafický předzpis
Moje údaje
Hodnocení kvality
ECTS výjezdy
Změna hesla
Burza rozvrhových akcí

Objekty hodnocení (předměty nebo služby) [zodpovězeno/tvrzení] [P - připomínka] [zodpovězeno / tvrzení] [P - připomínka]

KFL/UKH1 - Úvod do kulturní historie1 [0/7] [P]

Garanti PhDr. Ludka Hrabáková, Ph.D.
Přednášející PhDr. Ludka Hrabáková, Ph.D.

Tvrzení	Odpověď
Předmět jako celek měl v uplynulém semestru logickou a promyšlenou koncepci.	5=celá nesouhlasím 4=celá souhlasím 3=průměr 2=částečně souhlasím 1=celá souhlasím =Nechci odpovídat=
Přednášky probíhaly ve srozumitelné formě.	5=celá nesouhlasím 4=celá souhlasím 3=průměr 2=částečně souhlasím 1=celá souhlasím =Nechci odpovídat=
Pedagog odpovídal během přednášky či po přednášce na dotazy a poskytoval konzultace.	5=celá nesouhlasím 4=celá souhlasím 3=průměr 2=částečně souhlasím 1=celá souhlasím =Nechci odpovídat=
Výukové metody na cvičení byly vyhovující.	5=celá nesouhlasím 4=celá souhlasím 3=průměr 2=částečně souhlasím 1=celá souhlasím =Nechci odpovídat=
Probíraná látka na cvičení navazovala z velké části na přednášku(y).	5=celá nesouhlasím 4=celá souhlasím 3=průměr 2=částečně souhlasím 1=celá souhlasím =Nechci odpovídat=
Cvičící se dostatečně snažil probíranou látku vysvětlit srozumitelnou formou.	5=celá nesouhlasím 4=celá souhlasím 3=průměr 2=částečně souhlasím 1=celá souhlasím =Nechci odpovídat=
Zkoušky na konci semestru probíhaly podle předem stanovených podmínek na začátku semestru. Pokud ne, uveďte, co se lišilo.	Ne - uveďte důvod! Ano =Nechci odpovídat=

Zde můžete uvést svou připomínku k předmětu

Připomínka má být uložena jako: Anonymní

Uložit hodnocení Nutno uložit - ale až do ukončení dotazníku je možné se k hodnocení vrátit.

Obrázek 3¹¹ - Struktura otázek v SHK

Po přihlášení do portálu IS/STAG, zvolení pole *Moje studium*, *Hodnocení kvality* – se studentům zobrazily všechny předměty, které měli v daném semestru zapsané k plnění – čili systém nabídnul studentům ty předměty, které mají zapsané v rozvrhu. U každého předmětu byli navíc uvedeni garanti a přednášející, aby nedošlo k omylu. Dále bylo zvoleno sedm uzavřených otázek a jedna otázka otevřená. Studenti k prvním šesti uzavřeným otázkám vybírali odpovědi podle škály známek jako ve škole, kde známka 1 odpovídala tvrzení „zcela souhlasím“ a známka 5 odpovídala tvrzení „zcela nesouhlasím“. U sedmé otázky vybírali studenti tvrzení „Ano/Ne/Nechci odpovídat“.

¹¹ IBM WebSphere Portal [online]. 2009 [cit. 2011-02-22]. Portál Technické univerzity v Liberci. Dostupné z WWW: <<https://stag-new.tul.cz>>.

U otevřené otázky byl ponechán studentům prostor pro jejich připomínky. Na konci (viz Obrázek 3) si sami dotazovaní mohli zvolit, zda chtějí, aby jejich hodnocení (včetně závěrečného komentáře) bylo uloženo jako anonymní, nebo podepsané (v tomto případě by bylo zveřejněno jméno a příjmení studenta).

Po zhodnocení všech předmětů se mohou studenti souhrnně vyjádřit k výuce a také k tomu, jak jim dotazník SHK vyhovoval či nikoli (viz Obrázek 4):

Připomínka k výuce
Zde můžete uvést svou připomínku k průběhu výuky v tomto semestru, tato připomínka bude po uzavření dotazníku anonymní

Technická připomínka
Zde můžete uvést připomínky k technickému zpracování dotazníku, co byste doporučovali zlepšit apod.

Obrázek 4¹² - Souhrnné připomínky

Předtím, než student odešle všechny odpovědi, které vyplnil, může se přesvědčit o tom, jaké údaje o jeho osobě se u jeho hodnocení uloží (červeně označený text viz Obrázek 5).

Škola	TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI
Fakulta	FP
Studijní program	Specializace v pedagogice
Kombinace	Český jazyk se zaměřením na vzdělávání, Humanitní studia se zaměřením na vzdělávání, Společný základ se zaměřením na vzdělávání
Rok studia	3
Akademický rok	2010
Semestr	ZS
Forma studia	P
Typ studia	B
Osobní číslo	P08000479
Jméno	Romana
Příjmení	ZEJBRŮKOVÁ
Vykazován	ANO

Obrázek 5¹³ - Ukládané údaje o studentovi, který zvolil anonymní hodnocení

¹² IBM WebSphere Portal [online]. 2009 [cit. 2011-02-22]. Portál Technické univerzity v Liberci. Dostupné z WWW: <<https://stag-new.tul.cz>>.

¹³ IBM WebSphere Portal [online]. 2009 [cit. 2011-02-22]. Portál Technické univerzity v Liberci. Dostupné z WWW: <<https://stag-new.tul.cz>>.

Ačkoli jsou studenti upozorňováni na to, že jejich hodnocení lze uložit jako naprosto anonymní a je jim to i demonstrováno zvýrazněním údajů, které se uloží (viz Obrázek 5), mnozí z nich tomuto tvrzení nevěří. Protože se obávají reakcí učitelů na jejich hodnocení, raději se SHK neúčastní.

Problematicke spojené s anonymitou studentů při Studentském hodnocení kvality se budeme dále věnovat ve druhé kapitole.

1.3 Zveřejnění výsledků Studentského hodnocení kvality

Studentské hodnocení kvality výuky probíhá prostřednictvím internetového studijního portálu IS/STAG. Ve vymezeném časovém období je studentům umožněno hodnotit výuku za předchozí semestr. Teprve po uplynutí stanovené lhůty jsou výsledky systémem zpracovány a volně zpřístupněny všem studentům i všem akademickým pracovníkům.

Příklad toho, jak vypadají (v rámci univerzity) veřejné výsledky Studentského hodnocení kvality Technické univerzity v Liberci, je zobrazen v Příloze A¹⁴.

¹⁴ *IBM WebSphere Portal* [online]. 2009 [cit. 2011-02-22]. Portál Technické univerzity v Liberci. Dostupné z WWW: <<https://stag-new.tul.cz>>.

2 Problematika spojená s evaluací výuky

V této kapitole se budeme věnovat zejména tomu, jaké jsou nejzávažnější faktory, ovlivňující neúčast studentů na Studentském hodnocení kvality. Konkrétně se zaměříme na Technickou univerzitu v Liberci. Zároveň navrhneme několik myšlenek, které by se potenciálně mohly stát podmětem pro řešení celkové problematiky spojené se Studentským hodnocením kvality.

2.1 Motivace

Největším (a zdánlivě neřešitelným) problémem, se kterým se SHK potýká, je absence studentů na tomto projektu. Můžeme se domnívat, že velký vliv na neúčast při hodnocení má nízká motivace studentů. Aby bylo SHK co nejvíce efektivní, je třeba studenty k hodnotící činnosti maximálně motivovat.

Co je to **motivace**? „*Motivace označuje všechny aktivity, které mají vyvolat a vyvolávají žádoucí motivy. Motivací člověka rozumíme také soubor činitelů představujících vnitřní hnací síly jeho činnosti, které usměrňují jeho jednání a prožívání. Motivování chápeme jako probuzení zájmu či zaujetí pro něco. Zajistit dostatečnou motivaci lidí znamená zařídit, aby je ke kýžené činnosti poháněla síla jejich vlastních vnitřních podnětů – motivů.*“¹⁵

Akademické centrum studentských aktivit na svých oficiálních webových stránkách uvádí, že jedním z nejdůležitějších momentů pro možnost zlepšení SHK je právě motivace. ACSA doporučuje nejen průběžné seznamování s výsledky anket, ale také získání názorových vůdců mezi studenty, kteří SHK propagují mezi ostatními studenty.¹⁶

¹⁵ VENEROVÁ, Adéla, et al. *Studentské hodnocení kvality : stále hledáte kudy na to?*. 1. Brno : Akademické centrum studentských aktivit, 2007. S 45. ISBN 978-80-214-3523-0.

¹⁶ *Akademické centrum studentských aktivit* [online]. 2010 [cit. 2011-02-22]. Studentské hodnocení kvality. Dostupné z WWW: <<http://www.acsa.vutbr.cz>>.

2.1.1 Vhodné motivační faktory

Správná motivace je velmi důležitá a v našem případě je velmi pravděpodobné, že by se vhodnou motivací studentů mohla jejich účast na SHK výrazně zvýšit. Vhodnými motivační faktory mohou být:

„Spoluzodpovědnost studentů za SHK – klíčovým motivačním nástrojem je učinit studenty spoluodpovědné za proces SHK, např. členstvím v týmu SHK.

Odměna – nabídnout odměnu za opakovanou participaci na SHK (např. získání symbolického dárkového předmětu za trojnásobnou účast apod.)

Práce s výsledky – pro zvýšení pozornosti studentů k SHK je doporučeno průběžné seznamování s výsledky anket s cílem zachovat aktuálnost získaných dat.

Studentské nápady – pro propagaci SHK se na Univerzitě Karlově osvědčilo využívat nápadů studentů – např. humornou formou. Zároveň tím studenti získají možnost více ovlivnit průběh hodnocení.“¹⁷

Tomu, jaké konkrétní prostředky motivace by upřednostnili sami studenti a jak nejlépe studenty (i pedagogy) přesvědčit o tom, že SHK má velký význam a smysl, se budeme podrobněji věnovat v části praktické. Zde uvedeme několik vlastních návrhů na zlepšení motivace.

2.1.2 Návrhy na zvýšení motivace studentů

Jak již bylo uvedeno, celkově se univerzity potýkají s nezájmem studentů o projekt Studentské hodnocení kvality, nebo s jejich nízkou účastí na něm. Řešení, jak studenty motivovat, vybídnout k tomu, aby si udělali 15 minut čas a vyplnili ke každému absolvovanému předmětu několik poznámek, je několik:

- Můžeme se domnívat, že kdyby se SHK stanovilo jako povinné, nebo jako podmínka pro úspěšné ukončení jednotlivých předmětů,

¹⁷ VENEROVÁ, Adéla, et al. *Studentské hodnocení kvality : stále hledáte kudy na to?*. 1. Brno : Akademické centrum studentských aktivit, 2007. S 56. ISBN 978-80-214-3523-0.

účast by byla takřka stoprocentní. Tak jako učitel musí při zkoušce či zápočtu hodnotit práci studenta za daný semestr, tak by i student musel hodnotit práci učitele.

Ačkoli by mohlo být studentům umožněno hodnotit anonymně, IS/STAG by podle osobního čísla zaznamenal, že hodnocení proběhlo a došlo by tak k požadované zpětné vazbě, která by měla ve svém rozsahu obrovský význam a nepochybně by zlepšení kvality výuky bylo reálné.

- Motivačním faktorem by mohl být také kreditový bonus. Pokud by se studenti zúčastnili SHK, ohodnotili všechny své předměty a pedagogy, byl by jim udělen jeden kredit, popřípadě $\frac{1}{2}$ kreditu za jedno hodnocení, tedy jeden semestr. Za celý akademický rok by si tak student mohl připsat ke svému kreditovému stavu jeden kredit, a to za splnění Studentského hodnocení kvality výuky.
- V případě, že by studenti vyplnili dotazník Studentského hodnocení kvality, mohli by od univerzity obdržet malý dárek – např. v podobě reklamních předmětů. Dá se předpokládat, že by toto mohlo být motivací - studenti by získali památku na své vysokoškolské studium. Typ odměny je variabilní a záleželo by na vedení TUL, jakým způsobem by hodnotící studenty odměnila.

2.2 Propagace

Další zásadní překážkou v dosažení větší vypovídací hodnoty projektu je nevědomost studentů o SHK. Z dotazníkového šetření (viz Praktická část) vyplynulo, že studenti netuší, co SHK je. Proto je více než žádoucí, aby byla zajištěna větší informovanost o celém projektu. Zejména pak o výhodách, které z něho plynou. Jedná se o klady nejen pro studenty, ale i o výhody pro pedagogy, jednotlivé katedry a posléze celou univerzitu.

Jako příklad nedostatečné propagace můžeme uvést propagaci Studentského hodnocení kvality výuky v zimním semestru akademického roku 2010/2011.

1) Před začátkem SHK se na studentském portálu STAG objevila aktualita, která se zobrazila všem studentům, kteří webové stránky STAG navštívili a přihlásili se.



Obrázek 6¹⁸ - Informace o konání ankety

V případě tohoto sdělení o konání SHK můžeme vidět jako překážku to, že studenti se po přihlášení do systému STAG automaticky zaměří na odkaz *Moje studium* a aktualitu nezaregistrují, nebo ji v rychlosti nestihnou postřehnout.

2) Další odkaz na to, že se koná hodnocení kvality výuky, mohou studenti spatřit i na stránce *Průběh studia*, kde jsou zobrazeny jejich splněné/nesplněné předměty.

¹⁸ IBM WebSphere Portal [online]. 2009 [cit. 2011-02-22]. Portál Technické univerzity v Liberci. Dostupné z WWW: <<https://stag-new.tul.cz>>.

U jednotlivých předmětů, které měli studenti za daný semestr splnit, je označení Q, jež na Studentské hodnocení kvality odkazuje (viz Obrázek 7).

Portál Technické univerzity v Liberci
Informační systém studijní agendy - IS/STAG

Vítejte **Moje studium** Prohlížení IS/STAG Kvalita výuky Uchazeč

Průběh studia

- Vizualizace
- Zápis na termíny
- Kvalifikační práce
- Předzápis
- Předzápis kroužkový
- Grafický předzápis
- Moje údaje
- Hodnocení kvality
- ECTS výjezdy
- Změna hesla
- Burza rozvrhových akcí

Romana ZEJBRLÍKOVÁ P08000479 - FP

Výsledky studia - P08000479

2010/2011 ZS i LS Kredity: uznané-získané/plán-stu

[Formulář pro tisk průběhu studia](#)

Plnění předmětů - P08000479

Rok 2010/2011 Semestr ZS Zobrazovat také

Známky a zápočty [Zapsané termíny](#) [Vypsané te](#)

Legenda: **P** Nespl. prerekvizity, **A** Anulovaný pře

Předmět	Název
DFP/BP1	Bakalářská práce
Q KCL/CL5-B	Česká literatura 2. poloviny 20. století
Q KCL/CS2-B	Syntax ČJ 2
Q KCL/LDM-B	Literatura pro děti a mládež
Q KFL/DEF 1	Dějiny filosofie I.
Q KFL/EIA	Etika
Q KFL/UDS	Úvod do sociologie
Q KFL/UHV	Úvod do humanitních věd
Q KFL/UKH1	Úvod do kulturní historie1
Q KHI/STVH	Starověké dějiny
Q KPP/PSOCE	Sociální psychologie a psych.osobnosti
Q KPP/VPPV	Vybrané praktické problémy výchovy

Obrázek 7¹⁹ - Odkaz na hodnocení kvality výuky

Ve dvou výše zmíněných bodech spočívala veškerá propagace SHK na Technické univerzitě v Liberci, zaměřená na všechny studenty. Takto zvolený způsob informování studentů lze považovat za velmi nedostačující a neefektivní. Protože je v celouniverzitním zájmu, aby se SHK účastnilo co největší procento studentů, je zapotřebí zvolit silnější a výraznější způsob propagace tohoto systému.

¹⁹ IBM WebSphere Portal [online]. 2009 [cit. 2011-02-22]. Portál Technické univerzity v Liberci. Dostupné z WWW: <<https://stag-new.tul.cz>>.

2.2.1 Návrhy na lepší propagaci Studentského hodnocení kvality

S propagací Studentského hodnocení kvality je velký problém. Jelikož je reklama na SHK téměř nulová, jako inspirace by mohlo posloužit několik následujících návrhů:

- V případě Obrázku 5, kde můžeme vidět aktualitu, upozorňující na právě probíhající SHK, lze toto sdělení zdůraznit. Navrhujeme doplnit jej např. o vhodný obrázek, který na první pohled zaujme. Nebo ohraničit sdělení barevně, např. červeně. Jde o výraznější znázornění této aktuality, aby byl každý student nucen zaměřit se na to „nové“, co na stránce předtím nebylo a nyní tam je.
- Na stránky univerzity a jednotlivých fakult umístit tzv. pop-up window, neboli vyskakovací okno. Jedná se o vyskakovací reklamu, se kterou se můžeme setkat na různých internetových portálech, především za účelem reklamy. V našem případě by se jednalo o reklamu nebo upozornění na Studentské hodnocení kvality. Toto sdělení by se ukazovalo studentům při každé návštěvě internetových stránek TUL a pokud by vyskakovací okno student sám nezavřel (křížkem), z obrazovky by nezmizelo.
- Vhodným propagačním zdrojem se zdají být i emaily. Pokud by tento email rozeslalo např. vedení fakulty, určitě by nebyl přehlédnut ani ignorován a byla by mu věnována velká pozornost.
- Informace o Studentském hodnocení kvality (a apel k aktivní účasti na něm) se může ve výrazné formě objevit i na stránkách:
 - univerzitních kolejí (www.koleje.tul.cz)
 - zpravodaje Technické univerzity v Liberci (www.tuni.tul.cz)
 - univerzitní knihovny (www.knihovna.tul.cz)
 - internetových kurzů (www.moodle.fp.tul.cz)
 - jednotlivých fakult a kateder TUL
 - studentských časopisů (např. FAKULT)

- Na základě velkého rozvoje sociálních sítí a jejich vysoké návštěvnosti je vhodné umístit upozornění na konání SHK i tam. Pokud jako příklad uvedeme sociální síť Facebook, je zde možnost vytvořit pozvánku na akci, rozeslat ji všem, kteří jsou ve skupinách TUL a jim podobným a pozvat tak všechny studenty na Studentské hodnocení kvality. Studenti TUL mohou pozvánku rozesílat dál svým přátelům z univerzity a vznikne tak řetězové rozesílání pozvánek na tuto událost.
- Různě barevné plakáty mohou viset na každé budově TUL, na všech budovách kolejí TUL, na každé nástěnce, ve výtahu, v menze, na dveřích učeben. Velmi účinné by pravděpodobně bylo i umístění barevných plakátků na jednotlivé lavice do učeben. Toto řešení by už bylo více finančně náročné, záleželo by na vedení TUL, zda a jak by bylo ochotno do tohoto řešení investovat.

2.3 Anonymita

Otázka anonymity je jedním z problémů, který vyplývá zejména z neznalosti studentů. Kdyby se studenti SHK účastnili, nebo kdyby se o projekt alespoň zajímali a měli zkušenost s podobou jeho výsledků, tak by se sami mohli přesvědčit o tom, že jména studentů uvedena převážně nejsou (záleží na samotných studentech, jakou formu zvolí). Strach z neanonymity lze tedy považovat buď za výmluvu, nebo za tvrzení z neznalosti.

V Příloze A můžeme vidět, jak vypadají zpracovaná data Studentského hodnocení kvality. Studenti při hodnocení sami volí, zda se jejich posudky ukládají do systému anonymně či pod jejich jménem (viz Obrázek 5). Stejně výsledky, které jsou zpřístupněny studentům, jsou zpřístupněny také pedagogickým pracovníkům. O anonymitě hodnocení by tedy neměl být pochyb a celé toto téma by mělo být studentům důkladně objasněno, aby nemohlo dojít k nedorozumění.

Jednou z možností, jak sdělit studentům fakta, týkající se anonymity hodnocení v SHK, je oznámení odpovědné a vážené osoby, které by bylo opatřeno razítkem školy. Studentům by se oznámení objevilo například na IS/STAG po přihlášení, a tím by mohlo dojít k obeznámení a ujištění studentů o anonymitě hodnocení.

Ovšem za nejlepší možnost lze považovat vlastní zkušenost. Není nic jednoduššího, než aby si studenti sami hodnocení vyzkoušeli, hodnotili poprvé například umírněněji - tak, aby se nemuseli obávat učitelovy reakce, a ve výsledcích se poté mohou přesvědčit, že jejich jméno nikde nefiguruje (pokud tomu sami nechtějí).

3 Pedagogická komunikace na vysoké škole

Komunikace mezi učitelem a studentem probíhá standardně na přednáškách a na seminářích. Mimoto může student navštívit učitele v jeho konzultačních hodinách. Dalším způsobem, jak lze komunikovat s učiteli, je Studentské hodnocení kvality. Co to je pedagogická komunikace a jaké funkce plní (či neplní) na vysoké škole, vysvětlíme v této kapitole.

3.1 Vymezení pojmu pedagogická komunikace

Obecná definice pedagogické komunikace zní: *„Pedagogická komunikace je vzájemná výměna informací mezi účastníky výchovně vzdělávacího procesu, která slouží výchovně vzdělávacím cílům. Informace se v ní zprostředkovávají jazykovými a nejazykovými prostředky. Má stránku obsahovou, procesuální a vztahovou.“*²⁰

Cílem vysokoškolské pedagogické komunikace již není vychovávat. Studenti vysoké školy jsou dospělí lidé, zcela zformovaní a vychovaní (alespoň se to předpokládá). Hlavním úkolem pedagogické komunikace na vysoké škole je zejména vzdělávání. Ale vzdělávání s výchovou úzce souvisí, protože vzdělávání bez vychovávání by bylo pouhým předáváním informací. Vyučující by měli studentům předat nejen své znalosti, ale například i zkušenosti ze své praxe, ze svých zahraničních stáží apod. Student vysoké školy se stává *„partnerem učitele“*²¹. Proto se musí změnit i učitelovy postoje ke studentům a student se musí stát centrem zájmu vysokoškolského učitele.

Pedagogičtí pracovníci vysoké školy svým studentům zpravidla vykazují a mezi účastníky komunikace panuje úcta, porozumění a slušnost (vyplývající zejména z hierarchie vztahů ve společnosti).

²⁰ MAREŠ, J; KŘIVOHLAVÝ, J. *Komunikace ve škole*. 1. vyd. Brno : Masarykova univerzita, 1995. s. 24. ISBN 80-210-1070-3.

²¹ VAŠUTOVÁ, Jaroslava, et al. *Vybrané otázky vysokoškolské pedagogiky pro vzdělavatele učitelů*. Praha : Ústav výzkumu a rozvoje školství, 1999. s. 90. ISBN 80-86039-97-8.

„Optimální pedagogická komunikace: je to komunikace při procesech vzdělávání a výchovy, která plní určité pedagogické funkce. Pokud je plnohodnotná a optimální, pak zajišťuje příznivé emocionální klima pedagogického procesu, optimalizuje vztahy mezi učitelem a žáky i žáky navzájem, umožňuje řídit sociálně psychologické procesy v kolektivu, vytváří nejlepší podmínky pro rozvíjení motivace žáků a tvořivých stránek jejich učení, formuje osobnost žáků správným směrem a dovoluje co nejlépe pedagogicky využít zvláštností učitelovy osobnosti.“²²

Pokud má student problém komunikovat s pedagogem, nebo by se chtěl vyjádřit k přístupu vyučujícího (pro jistotu) anonymně, pak je nejvhodnější variantou Studentské hodnocení kvality. Tam je prostor pro jakékoliv komentáře, které by měly být podmětem pro to, aby došlo ke zlepšení nebo zachování stylu výuky, a také atmosféry, kterou akademický pracovník svým vyučováním navozuje.

Ačkoli je Studentské hodnocení kvality užíváno spíše jako anonymní prostředek (existuje i možnost hodnotit pod osobním číslem studenta), měl by hodnocený učitel věnovat výsledkům stejnou pozornost, jako v případě hodnocení a rozhovoru ústního, tváří v tvář.

²² MAREŠ, J; KŘIVOHLAVÝ, J. *Komunikace ve škole*. 1. vyd. Brno : Masarykova univerzita, 1995. s. 25. ISBN 80-210-1070-3.

4 Osobnost jako významný prvek pedagogické komunikace

Všichni účastníci pedagogické komunikace vstupují do komunikace s jiným očekáváním a s jinými prioritami. Velmi výrazným faktorem, ovlivňujícím pedagogickou komunikaci, je postavení ve společnosti a status vysokoškolského učitele a vysokoškolského studenta.

4.1 Status vysokoškolského učitele

Vysokoškolští učitelé jsou „všechny osoby působící v institucích nebo programech vysokoškolského vzdělávání, které se zaměstnávají výukou, odbornými činnostmi, vědou a výzkumem, nebo poskytují vzdělávací služby vně instituce prostřednictvím audiovizuálních nebo počítačových systémů či knihovními službami, nebo poskytují poradenské služby.“²³

„Učitel je nositel poznání a hodnot společnosti, jehož posláním je předávat je svým žákům. Učitel by měl být osobnost s vysoce mravními kvalitami, odborník v předmětech, které vyučuje a v oblasti výchovy a vzdělávání.“²⁴

„Vysokoškolský učitel má své zázemí ve vysokoškolském zákonu a vnitřních předpisech vysoké školy,²⁵ kde jsou zároveň ukotveny hlavní práva a profesní povinnosti učitele.

Učitel by si měl klást otázky týkající se úspěšnosti, a tudíž účinnosti své výuky. Existuje 6 principů dobré výuky:

- 1) „kvalita výkladu a ovlivňování studijních zájmů studentů
- 2) zájem o studenty, respektování studentů a jejich učení
- 3) vhodné hodnocení a zpětná vazba
- 4) jasné cíle a intelektuální podněty

²³ VAŠUTOVÁ, Jaroslava, et al. *Vybrané otázky vysokoškolské pedagogiky pro vzdělavatele učitelů*. Praha : Ústav výzkumu a rozvoje školství, 1999. s. 82. ISBN 80-86039-97-8.

²⁴ Tamtéž, s. 48

²⁵ Tamtéž, s. 83

5) *samostatnost a aktivní zapojení studentů do výuky*

6) *učení se od studentů*“²⁶

Pokud jsou ve stylu výuky a v přístupu ke studentům zahrnuty všechny výše zmíněné body, můžeme mluvit o dobré, kvalitní výuce, která je výhodná nejen pro studenty, ale i pro samotné učitele. V případě zahrnutí všech šesti bodů se výuka stává maximálně efektivní, smysluplná a spokojeny bývají zpravidla obě strany.

V praxi se však běžně setkáváme s profesními nedostatky učitele, s nedostatečnou kompetencí či se špatným přístupem k výuce i ke studentům. Nikdo není dokonalý, ale pokud učitelovy profesní nedostatky převyšují jeho kvality, je třeba, aby se studenti, jichž se osobnost učitele a jeho výukové metody dotýkají nejvíce, dokázali vyjádřit, a aby uměli přesně zformulovat to, v čem je problém. Pokud se problém správně pojmenuje, existuje naděje, že se úplně vyřeší, nebo alespoň nastane změna k lepšímu.

Úloha učitele je však čím dál tím více náročnější. Učitelé se musí denně setkávat s drzostí, neomaleností i nezájmem ze strany studentů. Tyto záporné faktory negativně ovlivňují celkový přístup učitele ke studentům a výuce, a proto je nutné, aby zlepšení nastalo jak na straně studentů, tak na straně učitelů.

Jak uvádí Vaněčková, někteří z pedagogů mohou studentské hodnocení chápat jako nežádoucí zásah do jejich autority a mohou tak k hodnocení zaujmout negativní postoj. Proto by se vedení univerzity mělo postarat o jasné stanovení pravidel a mělo by zdůraznit důležitost hodnotící činnosti. Význam této činnosti tkví nejen v získání zpětné vazby o kvalitě výuky, ale také v získání mnohdy podnětných informací, které mohou výuku podstatně vylepšit (pokud je s výsledky korektně naloženo).²⁷

²⁶ VAŠUTOVÁ, Jaroslava, et al. *Vybrané otázky vysokoškolské pedagogiky pro vzdělavatele učitelů*. Praha : Ústav výzkumu a rozvoje školství, 1999. s. 185. ISBN 80-86039-97-8.

²⁷ VANĚČKOVÁ, Kateřina. *Kritéria kvalitní vysokoškolské výuky jako podklad pro hodnocení výuky studenty* [online]. s. 2. Příspěvek. Univerzita Karlova. Dostupné z WWW: <<http://www.kpg.zcu.cz/capv/HTML/153/153.pdf>>.

4.2 Status vysokoškolského studenta

„Student je osoba, která se zaměstnává studiem na vyšší úrovni odbornosti a intelektové náročnosti. Vysokoškolský student studuje na univerzitách nebo jiných vysokých školách. Je relativně nezávislý na učiteli. Očekává se od něho vyšší míra samostatnosti a osobní zodpovědnosti při získávání vědomostí a dovedností, především cestami zkoumání, objevování, konstruování, řešení a ověřování. Vyznačuje se osobnostními charakteristikami příslušné věkové kategorie a vývojového stupně. Identifikuje se se vzorcem chování sociální skupiny vysokoškoláků. Výuka studentů na vysokých školách je pojata více vědecky, oborově metodologicky a andragogicky.“²⁸

Vysokoškolského studenta lze vnímat hned z několika úhlů pohledů:

- *„Student jako osobnost, tj. individualita s danou psychosomatickou a sociální charakteristikou, s vyhraněnými zájmy a životními potřebami, osobními problémy. Osobnost, která má vlastní strukturu postojů a hodnot, kterými se řídí.*
- *Student jako učící se jedinec, který má určité vzdělávací zájmy, určitou motivační strukturu k učení a vlastní studijní styl.*
- *Student jako klient se stává odběratelem vzdělávacího programu. Předpokládá, že ho vysoká škola připraví pro úspěšný výkon profese nebo zaměstnání, vybaví ho kvalitními znalosti v daném oboru.“²⁹*

Vysokoškolští studenti preferují v posuzování svých učitelů kompetence vztahující se k výuce a k modelu chování učitele. Studenti vyžadují jak perfektní znalost v oboru, který vysokoškolští učitelé přednášejí, tak i vhodné výukové a hodnotící přístupy.

Při studentském hodnocení se často studenti uchylují k posuzování metod výuky svých učitelů z pohledu subjektivních výhod při studiu. Je pro ně důležitější vlastní profit než všeobecná kvalita, která by měla být hlavním cílem při SHK.

²⁸ VAŠUTOVÁ, Jaroslava, et al. *Vybrané otázky vysokoškolské pedagogiky pro vzdělavatele učitelů*. Praha : Ústav výzkumu a rozvoje školství, 1999. s. 156. ISBN 80-86039-97-8.

²⁹ Tamtéž, s. 183

4.3 Komunikační bariéra – nerovnost postavení

Téměř při každé komunikaci mohou vznikat komunikační bariéry. Ve vzájemné komunikaci mezi studenty a učiteli jsou tyto bariéry zapříčiněny zejména nerovným postavením, vztahem podřízenosti a nadřízenosti. Vysokoškolský učitel může na studenta působit přezíravě až arogantně, rozhovor se studentem mu může připadat nepodstatný a od tohoto postoje se poté celá komunikace odvíjí. Na druhou stranu může mít student oprávněný i neoprávněný strach z komunikace s „nadřízenou“ osobou, volí špatné formulace a tak se může stát, že dojde k nepochopení celé záležitosti z jedné či druhé strany.

Pokud mají studenti obavy a trému z komunikace s učitelem, obávají se říci, co jim na stylu výuky vadí, co by chtěli doplnit či co jim přijde méně podstatné, měli by buď svůj strach překonat, anebo vyzkoušet jiný způsob komunikace. Vhodnou variantou je jistě Studentské hodnocení kvality.

Praktická část

V praktické části se pomocí dotazníkového a anketního šetření pokusíme zjistit, jaké jsou hlavní důvody nízké účasti studentů na projektu Studentské hodnocení kvality na Technické univerzitě v Liberci.

Díky údajům, které nám poskytnou sami studenti, zjistíme, jaké nedostatky na SHK shledávají, co jim připadá vhodné a co již méně vhodné. Dozvíme se, proč se SHK sami neúčastní a co by udělali pro to, aby se SHK dostalo do povědomí větší části studentů.

Zároveň se na Studentské hodnocení kvality zeptáme proděkanky pro studium RNDr. Aleny Kopáčkové, Ph.D.

Hlavním cílem praktické části bude získat takové informace, které budeme moci shrnout do jednotlivých bodů. Tyto body budou vypovídat o tom, proč je Studentské hodnocení kvality studenty tak málo užíváno. Věříme, že se tyto informace dostanou do rukou osob, které mají kompetence k tomu, aby současný nevyhovující stav při SHK vylepšily a naše výsledky se tak stanou podmětem a inspirací ke zlepšení podmínek vzájemné komunikace mezi studenty a akademickými pracovníky.

5 Průzkum mezi studenty

Hlavním cílem našeho dotazování bude zjistit, proč se Studentského hodnocení kvality účastní tak nízké procento studentů, jaké klady a zápory sami studenti na SHK spatřují a v čem vidí smysl celého projektu.

5.1 Smysl a cíl průzkumu

Abychom mohli lépe posoudit, co je a co není vhodnou myšlenkou či řešením při hodnocení kvality, zaměříme se na průzkum mezi studenty:

A) pomocí ankety mezi studenty, složené z jedné otázky

B) pomocí dotazníku, složeného z konkrétních otázek

ad A) Šetření proběhlo mezi náhodně vybranými studenty 1. ročníků TUL. Otázka zněla – „Účastníte se Studentského hodnocení kvality?“ Ze získaných odpovědí studentů jsme mohli zjistit nejen odpovědi typu Ano/Ne, ale i další důležité informace.

ad B) Nejvhodnějším a nejvíce vypovídajícím způsobem, jak zjistit poznatky o všeobecném povědomí studentů o Studentském hodnocení kvality, se jistě jeví forma dotazníků. Abychom mohli co nejvýstižněji navrhnout řešení celé problematiky, bylo třeba zeptat se přímo studentů. Zvolili jsme takové otázky, aby sami studenti měli prostor k vyjádření, v čem vidí problém a jaká motivace by pro ně byla nejlepší při hodnocení kvality výuky. Studenti zde mohli navrhnout formu propagace (či vybrat z již nabízených forem). Výsledky jsme zpracovali do přehledných grafů.

V případě anketního šetření byli cílovou skupinou respondentů studenti prvních ročníků, v případě dotazníkového průzkumu jsme se zaměřili na studenty ročníků třetích, abychom zajistili i určitý kontrast.

Věříme, že díky dvěma způsobům dotazování studentů budou výsledky ankety rozsáhlejší a jasnější. Na základě toho budeme moci vyjádřit určité závěry, které by měly dopomoci ke zlepšení aktuální situace, zapříčiněné nízkou účastí studentů na projektu Studentské hodnocení kvality výuky.

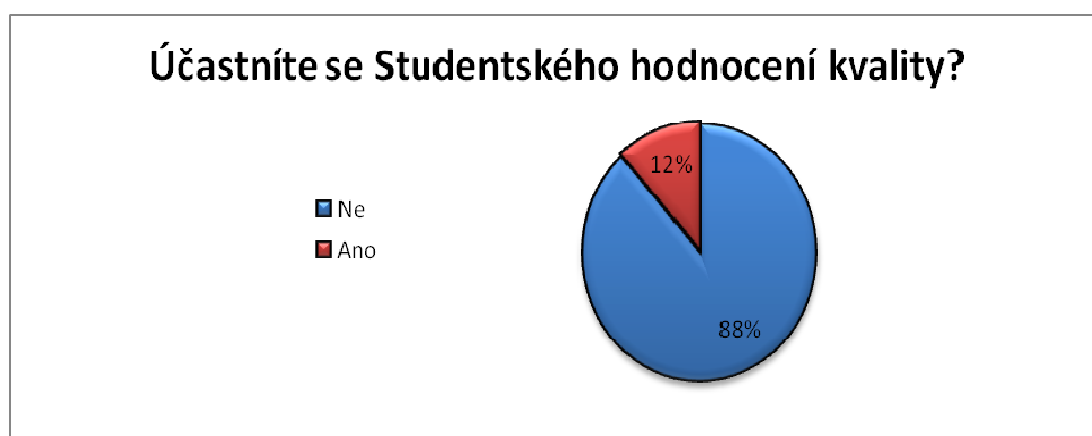
5.2 Výsledky ankety

Pro získání většího objemu informací jsme provedli dvě různá nezávislá šetření. Zde se budeme věnovat prvnímu z nich, a to anketě.

1) Otevřená otázka pro 95 studentů prvních ročníků z fakulty Přírodovědně-humanitní a pedagogické a Ekonomické fakulty Technické univerzity v Liberci zněla:

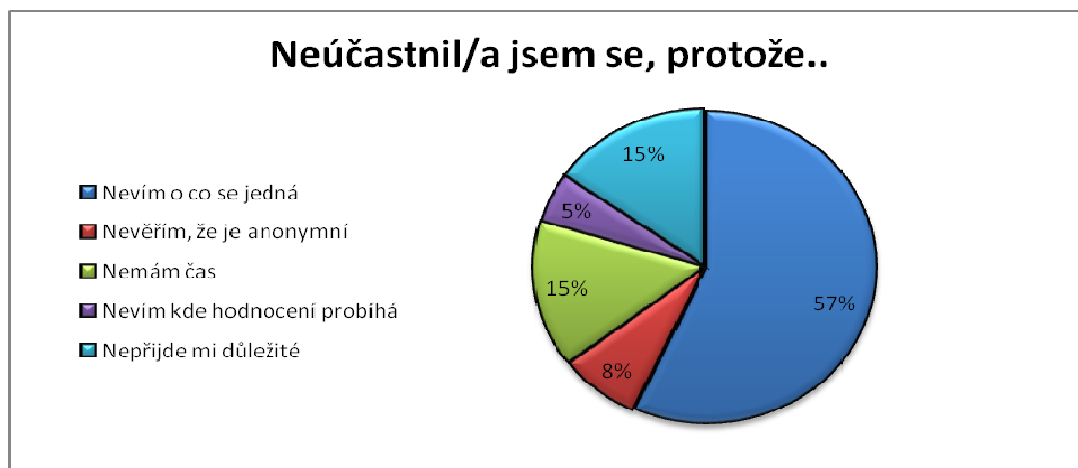
„Účastníte se Studentského hodnocení kvality? Proč ano/ne?“

Z odpovědí studentů můžeme sestavit následující grafy:



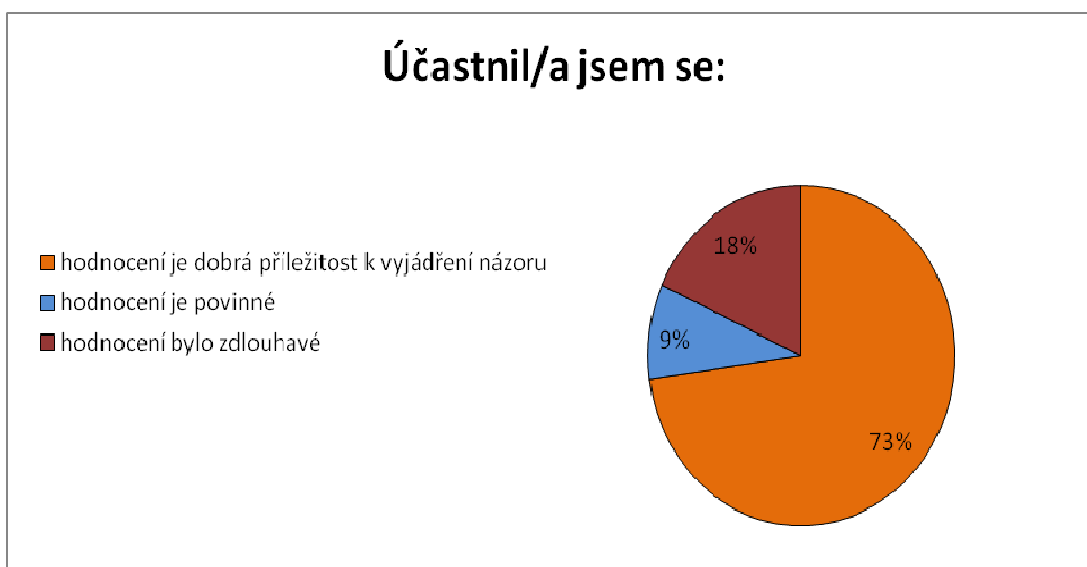
Graf 1 – Účast na SHK

V Grafu 1 můžeme vidět, že studenti prvních ročníků se v drtivé většině (88%) SHK neúčastní. Důvody neúčasti jsou zřetelné v Grafu 2.



Graf 2 – Důvody neúčasti studentů na SHK

Důvody účasti (a připomínky k nim) můžeme znázornit takto:



Graf 3 – Důvody účasti na SHK

V Grafu 3 vidíme, jak si je většina (73%) dotazovaných vědoma, že díky SHK mohou vyjádřit svůj názor. Ačkoli SHK není povinné, někteří studenti (9%), kteří se hodnocení účastnili, si toto myslí. To, že bylo hodnocení zdlouhavé, je individuální názor spíše menšiny (18%), avšak struktura otázek v SHK se s každým semestrem o něco liší, tudíž se studenti příště mohou setkat i s (pro ně) přijatelnější podobou hodnocení.

5.2.1 Závěrečné zhodnocení výsledků ankety

Celkově jsme dospěli k závěru, že většina studentů prvního ročníku FP a EF TUL o Studentském hodnocení kvality neví (netuší, oč se jedná).

Hlavní úlohou týmu, který se SHK na TUL věnuje, by mělo být zejména propagování SHK, seznámení studentů s tímto důležitým projektem a zveřejnění výhod, které pro studenty z jejich hodnocení do budoucna plynou. Protože jediné motivací a propagací lze docílit toho, že SHK bude mezi studenty rozšířené a jeho vyplnění na konci každého semestru bude třeba tak samozřejmé, jako tvorba rozvrhu na semestr další.

5.3 Dotazníky

Dotazníkové šetření se snažilo nejenom zjistit odpovědi na položené uzavřené otázky, ale zároveň vybízelo respondenty (studenty) k vyjádření jejich vlastního názoru.

Sběr dat byl realizován pomocí dotazníků (viz Příloha B), které byly studentům rozeslány na jejich emaily. Nejedná se o hloubkový průzkum, ale pouze o statistické znázornění toho, jak studenti k SHK přistupují.

„*Cílem orientačního průzkumu je spíše poznat status quo*“³⁰, v našem případě se nejedná o sociologický výzkum.

I přes opakované oslovení velkého množství studentů (převážně 3. ročníků FP TUL) jsme se setkali s vysokým nezájmem. Z celkového počtu 100 odeslaných dotazníků se vrátilo pouze 49%. Protože tento dotazník nebyl pro studenty povinný, nelze očekávat 100% účast na vyplnění dotazníků a budeme se tedy věnovat alespoň získanému vzorku dat.

³⁰ MAŇÁK, Josef, et al. *Kapitoly z metodologie pedagogiky*. 1. vyd. Brno : Paido, 1994. s. 53. Edice pedagogické literatury; sv. 57. ISBN 80-210-1031-2.

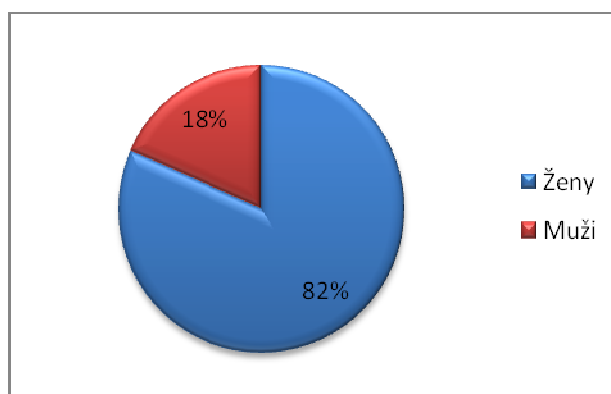
Ve zcela anonymních dotaznících jsme se zajímali o profil studenta (otázky č. 1-3), o četnost jeho hodnocení (otázka č. 4) a dále o odpovědi na otázky, týkající se Studentského hodnocení kvality (otázky č. 5-8).

Otevřené otázky zněly:

- 5) Proč a v čem si myslíte, že je Studentské hodnocení kvality důležité X zbytečné?
- 6) Proč je podle Vás tak nízká účast na hodnocení kvality?
- 7) Připadají Vám otázky složité, zdlouhavé, nedůležité?
- 8) Myslíte, že by větší propagace Studentského hodnocení kvality (např. formou letáčků, plakátů, sociálních sítí, e-mailu) dopomohla k větší účasti studentů?

5.3.1 Vyhodnocení dotazníků

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 49 studentů, z toho 40 žen a 9 mužů. Ve 46 případech se jednalo o studenty 3. ročníku Fakulty přírodovědně-humanitní a pedagogické, ve 3 případech se jednalo o studenty 3. ročníku jiné fakulty TUL.



Graf 4 - Vzorek respondentů podle pohlaví

Na otázku, jak často se podílejí na SHK, odpověděli studenti takto:

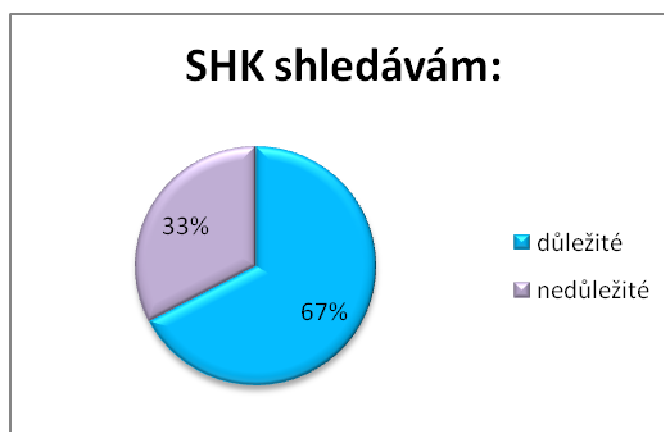
Tabulka 1 - Účast na SHK

	pravidelně	občas	nikdy
Ženy	6	13	21
Muži	0	3	6

Ze získaných dat nemůžeme vyvodit jednoznačný závěr, že muži se účastní SHK méně než ženy, protože sebraný vzorek není pro toto tvrzení dostačující a slouží nám pouze ilustrativně. Jelikož se nám ale jedná zejména o přehled, jak studenti SHK vnímají a co by je dokázalo motivovat k hodnocení předmětů, postačí nám i tyto informace a dále již nebudeme sebraná data rozdělovat podle názorů mužů a žen, ale zaměříme se komplexně na údaje, které jsme díky dotazníku získali.

Otevřená otázka č. 5: „Proč a v čem si myslíte, že je Studentské hodnocení kvality důležité X zbytečné?“

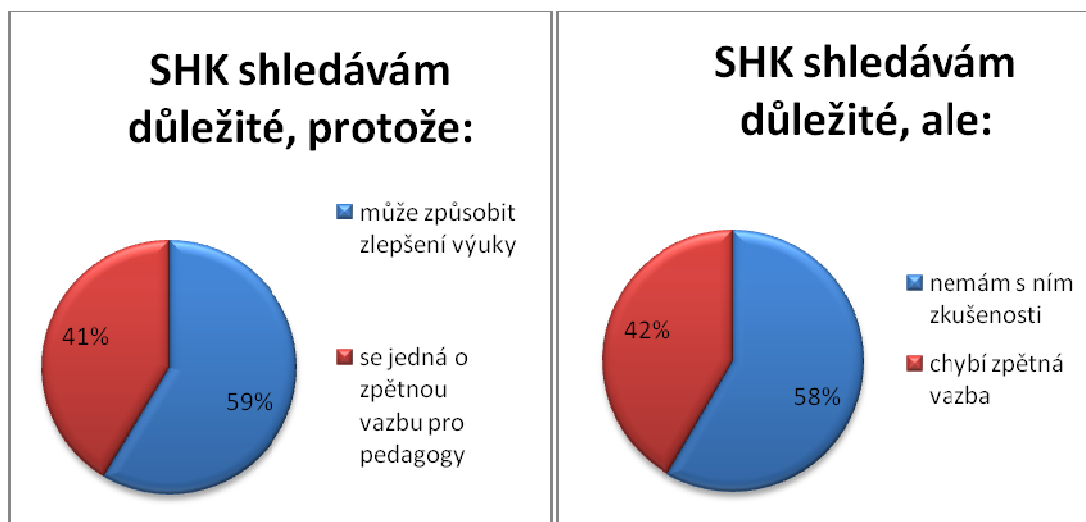
Odpovědi můžeme zobrazit pomocí následujících grafů:



Graf 5 – Důležitost vs. nedůležitost SHK

Jak je z Grafu 5 patrné, většina studentů považuje SHK celkově za důležité, a to bez ohledu na to, zda se SHK sami účastní či ne. Tato pozitivní odpověď naznačuje, že studentům kvalita výuky není lhostejná, avšak existují důvody, proč se SHK neúčastní.

Z dalších komentářů, které respondenti uvedli ke své odpovědi na otázku č. 5, lze sestavit následující Graf 6 a Graf 7.



Graf 6 – Důležitost SHK

Graf 7 - Důležitost SHK s připomínkou

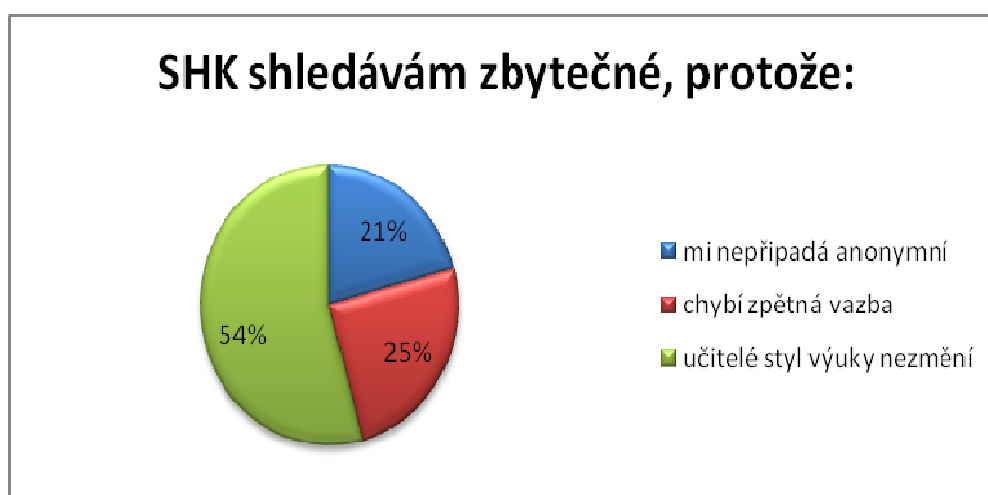
V Grafech 6 a 7 je zahrnuto i více dílčích odpovědí od jednoho studenta, tudíž procenta respondentů neodpovídají celkovému počtu studentů, kteří na otázku odpověděli. Někteří studenti připojili k odpovědi více důvodů důležitosti, jiní zase například neuvedli důvod žádný.

Jelikož měli studenti možnost libovolně se k otázce vyjádřit, objevily se v Grafu 6 a 7 další podstatné informace, týkající se názorů na SHK. Dotazovaní se vyjádřili k důležitosti SHK, ale zároveň uvedli i své obavy.

Podle Grafu 6 můžeme říci, že více jako polovina (59%) respondentů vidí podstatu hodnocení v potenciálním zlepšení výuky, další početná skupina (41%) studentů vidí v SHK zejména zpětnou vazbu pro pedagogy, kteří se mohou poučit ze svých případných chyb, anebo se mohou utvrdit v tom, že své povolání vykonávají skvěle.

Graf 7 znázorňuje, že ačkoliv je pro dotazované SHK důležité, existují jisté skutečnosti, které nepříznivě ovlivňují jejich postoj k Studentskému hodnocení kvality. Je s podivem, že více jak polovina (58%) studentů, ačkoliv považuje SHK za důležité, se jej aktivně neúčastní, tudíž s ním nemá zkušenosti. Ostatní (42%), kteří mají výtku k důležitosti SHK, považují za demotivující skutečnost, že se výsledky hodnocení nijak neprojevují na zlepšení kvality výuky – čili zpětná vazba není nikterak zřejmá.

Z komentářů studentů, kteří odpověděli na otázku záporně (tedy pokládají SHK za zbytečné), lze sestavit následující graf:



Graf 8 – Důvody nedůležitosti SHK

Pozn.: Jednotliví respondenti uváděli i více důvodů, proč jim přijde SHK zbytečné.

Skutečnost, že více jak polovina (54%) odpovědí se týkala obavy před neměnnou situací, souvisí s téměř nulovou reakcí na zjištěné výsledky SHK (to koresponduje i s tvrzením, že chybí zpětná vazba). Student považuje SHK za zbytečné, když na jeho hodnocení není nikterak reagováno (ať už ze strany fakulty či jednotlivých kateder, potažmo pedagogů). Tento fakt je potom pro studenty silně odrazující.

Informace o problému anonymity, kterou uvedla část dotazovaných (21%), je také velmi důležitým demotivujícím faktorem. Studenti stále nevěří, že jejich odpovědi mohou být anonymní. Aby se těmto obavám předešlo, bylo by vhodné, aby se problematika anonymity adekvátně vyřešila (viz kapitola 2).

Otevřená otázka č. 6: „Proč je podle Vás tak nízká účast na hodnocení kvality?“



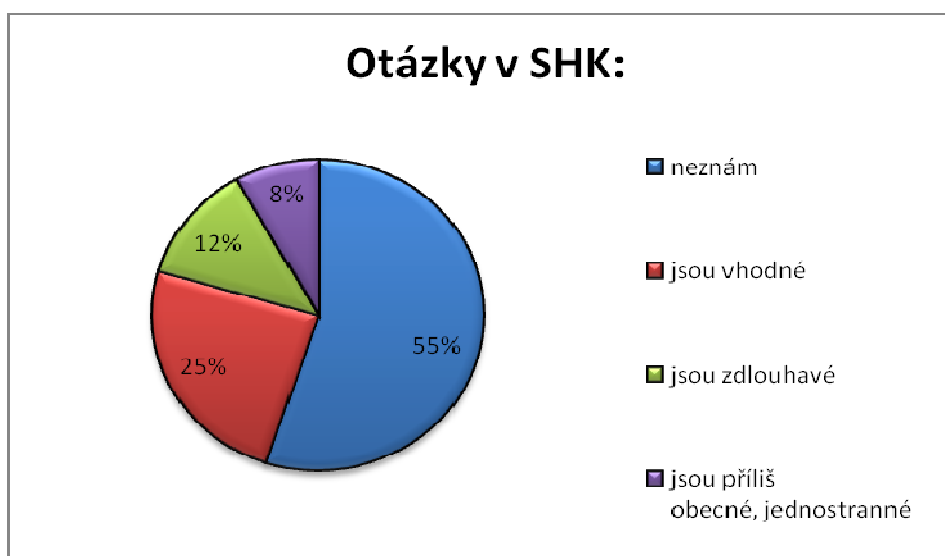
Graf 9 – Nízká účast na SHK

Pozn.: Graf 9 zobrazuje výčet důvodů, které studenti v dotaznících uvedli.

V Grafu 9 vidíme, že respondenti v otázce č. 6 uvedli téměř totožné důvody neúčasti na SHK, jako v případě komentářů k důležitosti a zbytečnosti SHK. Podstatnou část grafu (34%) zaujímá problematika zpětné vazby, o které byla řeč výše a je viditelná v Grafu 8. Nově se ale objevila informace, která zdůrazňuje nízkou propagaci SHK (34%). Studenti se zkrátka nemohou účastnit něčeho, o čem nevědí, že existuje, popř. právě probíhá. Tvzení, že vysokoškolští studenti nemají ve svém volném čase chuť věnovat se škole (10%), nezní příliš spolehlivě, protože by mělo znít právě opačně.

Otázky v SHK se každoročně více či méně mění, a to podle potřeb univerzity či na žádost studentů nebo samotných učitelů – v posledních letech jsou otázky podstatně stručnější, je jich méně a jsou více konkrétní. Dále se otázkami v SHK zabývá otevřená otázka č. 7.

Otevřená otázka č. 7: „Připadají Vám otázky složité, zdlouhavé, nedůležité?

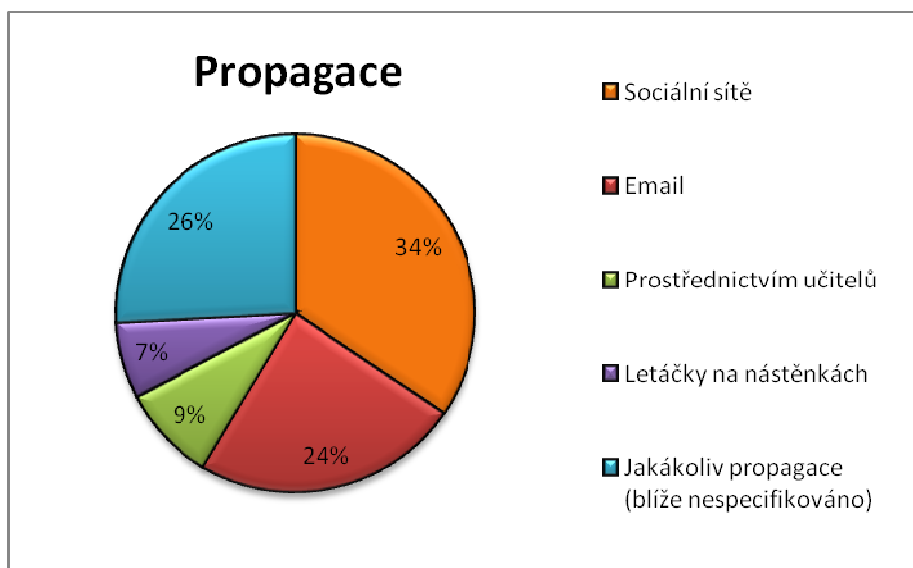


Graf 10 – Struktura otázek v SHK

Pozn.: V Grafu 10 odpovídá jedno procento odpovědi jednoho respondenta.

V Grafu 10 převažuje neznalost otázek v SHK (55%) – to odpovídá procentu studentů, kteří odpověděli, že se SHK neúčastní. Konkrétní odpovědi vyjadřují subjektivní názor, z čehož ale můžeme v grafu vidět, že studentům, kteří se SHK účastní pravidelně či občas, otázky vyhovují (25%). Rozsah a obsah otázek do SHK na TUL sestavují studenti po kontrole odborníků (sociolog, lingvista) a tyto otázky schvaluje prorektor prof. Ing. Jiří Kraft, CSc.

Otevřená otázka č. 8: Myslíte, že by větší propagace Studentského hodnocení kvality (např. formou letáčků, plakátů, sociálních sítí, e-mailu) dopomohla k větší účasti studentů?



Graf 11 – Návrhy na propagaci

Pozn.: V Grafu 11 je zahrnuto více dílčích odpovědí dotazovaných na danou otázku.

Z Grafu 11 lze zjistit, jaká forma propagace SHK by byla podle studentů nejefektivnější. V současné době, kdy jsme svědky velkého rozmachu sociálních sítí, se tento způsob reklamy jeví jako nejvhodnější - což zmínilo nejvyšší procento dotazovaných (34%). Velké procento (26%) studentů považuje propagaci SHK za nízku či téměř nulovou, proto by ocenilo jakoukoli formu reklamy, avšak více intenzivnější, než tomu bylo doposud. Informační letáčky na nástěnkách zmínilo 7% dotazovaných, informování o SHK od samotných pedagogů uvedlo jako vhodný způsob 9% dotazovaných studentů.

5.3.2 Závěrečné zhodnocení výsledků dotazníků

Díky dotazníkovému šetření jsme došli téměř k totožným výsledkům, jako u šetření anketního.

Nejzávažnějším činitelem, který nepříznivě ovlivňuje studentský zájem o SHK, je propagace samotného projektu a s ní spojená nízká motivace studentů.

5.4 Shrnutí výsledků průzkumu

Šetření mezi téměř stovkou studentů prokázalo poměrně závratnou nevědomost o celém evaluačním systému. Ačkoli bychom neměli opomíjet, že v případě ankety byla většina studentů v době odpovídání v prvním ročníku studia, přesto by nás měl výsledek dovést k jednoznačnému závěru. A ten zní – **je potřeba se daleko více zaměřit na propagaci Studentského hodnocení kvality**.

Způsobů, jak zvýšit informovanost studentů o evaluaci výuky, je hned několik a ty nejběžněji dostupné jsme uvedli jak v kapitole 2, tak v Grafu 11.

Zcela jasně z odpovědí vyplynulo, že studenti, kteří o Studentském hodnocení kvality věděli, neměli zájem a chuť se jej účastnit. Motivaci a myšlenky jak nejlépe studenty motivovat jsme se již věnovali (viz kapitola 2).

Abychom ale neposuzovali SHK pouze ze strany studentů, měli bychom vzít v potaz i názor druhé strany. Z tohoto důvodu jsme se na téma Studentské hodnocení kvality zeptali RNDr. Aleny Kopáčkové, Ph.D., proděkanky pro studium FP TUL a zároveň vědecko-pedagogické pracovnice, působící na Katedře matematiky a didaktiky matematiky FP TUL. Paní proděkanka potvrdila³¹, že se SHK potýká s nízkou účastí studentů, a to má za důsledek nízkou vypovídací hodnotu o kvalitě výuky na univerzitě. Vedení TUL však zatím neuvažovalo o tom, zda a jakými způsoby zvýšit motivaci u studentů. Na otázku, proč nedochází ke zpětné vazbě od pedagogů, paní proděkanka uvedla, že jako hlavní problém vidí opět nízkou účast studentů na SHK a také potíže s umístěním reakcí pedagogů do IS/STAG. Vyjádřit se k hodnocení mohou jen garanti předmětu a nikoliv jednotliví vyučující.

S nemožností vyjádřit se k jednotlivým připomínkám od studentů se po svém vypořádala Katedra anglického jazyka FP TUL. Vedení katedry na svých webových stránkách zveřejnilo *Vyjádření katedry anglického jazyka ke Studentskému hodnocení kvality výuky*.³² Část tohoto vyjádření uvádíme v Příloze C. Jedná se sice o výjimku, ale právě tato výjimka dokazuje, že není problém vyjádřit se k hodnocení

³¹ KOPÁČKOVÁ, Alena. *Re: Studentské hodnocení kvality jako nástroj komunikace* [elektronická pošta]. Message to: Romana Zejbrlíková. 23 Mar 2011 [cit. 2011-04-04]. Osobní komunikace.

³² MALÁ, Marcela. *Vyjádření katedry anglického jazyka ke Studentskému hodnocení kvality výuky. English Department* [online]. 2010, [cit. 2011-04-04]. Dostupný z WWW: <http://kaj.fp.tul.cz/assets/newsfiles/Studentska_anketa_4_10.doc>.

výuky i jinými způsoby, než pomocí IS/STAG. Necht' je tedy tento zářný příklad motivací i pro ostatní katedry - nejen Technické univerzity v Liberci, ale i univerzit ostatních.

5.5 Faktory nepříznivě ovlivňující Studentské hodnocení kvality

Cílem našeho zkoumání bylo zjistit, jak zvýšit účast studentů na SHK. Díky odpovědím, které jsme od respondentů obdrželi, jsme zjistili nejen tuto informaci, ale zároveň i to, jak studenti vnímají SHK a spoustu dalších důležitých údajů. Jelikož byl cíl zjišťování naplněn, můžeme shrnout a vyjmenovat hlavní okolnosti, díky kterým Studentské hodnocení kvality nefunguje tak, jak by fungovat mělo. Na tomto místě budeme vycházet z informací, které vzešly z názorů studentů:

- Studentská neznalost evaluačního systému Studentské hodnocení kvality
=> **Nízká propagace**
- Nedůvěra studentů v anonymitu hodnocení
=> **Přihlašování na SHK pod osobním číslem studenta**
- Aktivita ve volném čase studenta nad rámec jeho povinností
=> **Nulová motivace studentů**
- Hodnocení kvality považováno za zbytečnou práci, jelikož se neobjevila (na základě předchozích výsledků) žádná změna
=> **Chybí zpětná vazba od pedagogů, vedení kateder, univerzity**

Závěr

Cílem bakalářské práce bylo popsat fungování Studentského hodnocení kvality, vyhledat důvody, proč se toto hodnocení nestává plně funkčním a navrhnout řešení, jak odstranit problémy vyplývající z neúčasti studentů na tomto projektu.

V teoretické části práce jsme se zaměřili nejen na popis fungování Studentského hodnocení kvality, ale i na vysvětlení toho, jak probíhá vysokoškolská komunikace a jak při ní záleží na osobnosti a přístupu učitelů a studentů.

Na základě vlastních zkušeností s projektem Studentské hodnocení kvality jsme doporučili návrhy, které by mohly přispět jak ke zvýšení motivace studentů, tak ke zvýšení propagace projektu ze strany vedení univerzity.

Jelikož současný stav Studentského hodnocení kvality není vyhovující ani pro studenty, ani pro akademické pracovníky, nemá vypovídací ani komunikační funkci a celé jeho fungování nesplňuje všeobecné očekávání, bylo by vhodné, aby se tomuto projektu věnovalo více pozornosti.

V praktické části jsme navázali na celkovou problematiku a podle ní jsme sestavili anketu a dotazník. Respondenty byli studenti, od nichž jsme se chtěli dozvědět jejich názor na projekt Studentské hodnocení kvality. Výsledky odpovědí studentů jen potvrdily naše představy o příčinách špatného fungování Studentského hodnocení kvality.

Věříme, že tato bakalářská práce měla svůj smysl a opodstatnění. V případě, že by se s jejími výsledky dále pracovalo, došlo by zcela jistě k navýšení účasti studentů na Studentském hodnocení kvality a i akademičtí pracovníci by měli o to větší zájem, aby se ke komentářům od studentů vyjádřili a uvedli je případně na pravou míru.

Studenti by měli pochopit, že Studentské hodnocení kvality je nástroj, který jim (i jejich kolegům) může umožnit kvalitnější a efektivnější studium.

Vysokoškolští učitelé by si měli uvědomit, že Studentské hodnocení kvality neexistuje pro to, aby je kritizovalo nebo uráželo – naopak je vhodné hledat na tomto projektu jeho pozitiva. Funguje tak, aby se studenti nebáli vyjádřit k výuce, aby učitelé mohli svou výuku vylepšit, zpestřit – a celkově zvednout oblíbenost nejen svou, ale i univerzitní. Protože kvalita výuky má vliv na celkovou kvalitu univerzity.

Seznam použitých zdrojů

CHVÁTALOVÁ, Alena. Systém vnitřního hodnocení na Univerzitě Jana Evangelisty Purkyně v Ústí nad Labem : případová studie. In CHVÁTALOVÁ, Alena; KOHOUTEK, Jan; ŠEBKOVÁ, Helena. *Zajišťování kvality v českém vysokém školství*. Plzeň : Aleš Čeněk, 2008. 200 s. ISBN 978-80-7380-154-0.

IBM WebSphere Portal [online]. 2009 [cit. 2011-02-22]. Portál Technické univerzity v Liberci. Dostupné z WWW: <<https://stag-new.tul.cz>>.

KOPÁČKOVÁ, Alena. *Re: Studentské hodnocení kvality jako nástroj komunikace* [elektronická pošta]. Message to: Romana Zejbrlíková. 23 Mar 2011 [cit. 2011-04-04]. Osobní komunikace.

MALÁ, Marcela. Vyjádření katedry anglického jazyka ke Studentskému hodnocení kvality výuky. *English Department* [online]. 2010, [cit. 2011-04-04]. Dostupný z WWW: <http://kaj.fp.tul.cz/assets/newsfiles/Studentska_anketa_4_10.doc>.

MAŇÁK, Josef, et al. *Kapitoly z metodologie pedagogiky*. 1. vyd. Brno : Paido, 1994. 121 s. Edice pedagogické literatury; sv. 57. ISBN 80-210-1031-2.

MAREŠ, J; KŘIVOHLAVÝ, J. *Komunikace ve škole*. 1. vyd. Brno : Masarykova univerzita, 1995. 210 s. ISBN 80-210-1070-3.

Studentské hodnocení kvality [online]. 2007 [cit. 2011-02-22]. Dostupné z WWW: <<http://stag.tul.cz>>.

VANĚČKOVÁ, Kateřina. *Kritéria kvalitní vysokoškolské výuky jako podklad pro hodnocení výuky studenty* [online]. 15 s. Příspěvek. Univerzita Karlova. Dostupné z WWW: <<http://www.kpg.zcu.cz/capv/HTML/153/153.pdf>>.

VAŠUTOVÁ, Jaroslava, et al. *Vybrané otázky vysokoškolské pedagogiky pro vzdělavatele učitelů*. Praha : Ústav výzkumu a rozvoje školství, 1999. 222 s. ISBN 80-86039-97-8.

VENEROVÁ, Adéla, et al. *Studentské hodnocení kvality : stále hledáte kudy na to?*. 1. Brno : Akademické centrum studentských aktivit, 2007. 94 s. ISBN 978-80-214-3523-0.

Vnitřní předpisy TUL : Statut Technické univerzity v Liberci - VII. úplné znění z 7.4.2010 [online]. 2011 [cit. 2011-04-04]. Technická univerzita v Liberci. Dostupné z WWW: <http://www.tul.cz/studenti/legislativa/statut-technicke-univerzity-v-liberci-vii-uplne-zneni-z-7-4-2010_pdf_1530>.

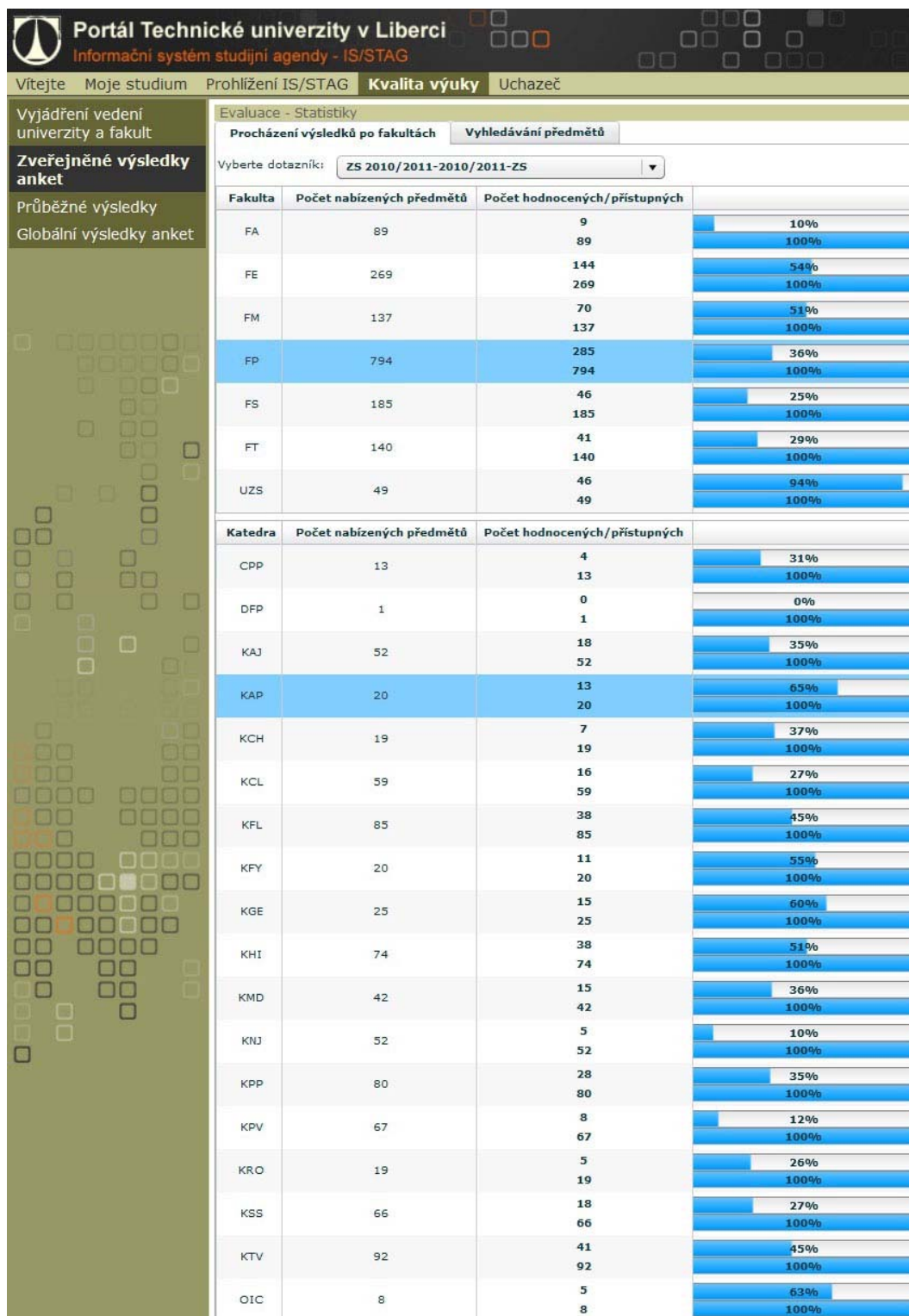
Seznam příloh

Příloha A – Výsledky SHK (viz text na s. 19, 26)

Příloha B – Vzorový dotazník (viz text na s. 38)

Příloha C – Vyjádření k výsledkům Studentského hodnocení kvality (viz text na s. 46)

Příloha A – Výsledky SHK



Tvzení-Předměty		Předměty-Tvzení	
- - Cv	Miroslav Brzezina	1 / 200	1%
- - Cv		1 / 100	1%
- - Cv	Jaroslav Drahoš	1 / 52	2%
- - Cv		0 / 2	0%
Po 7 - 8 P-P8 Cv	Jaroslav Drahoš	4 / 56	7%
Po 9 - 10 P-P19 Cv	Jaroslav Drahoš	3 / 75	4%
Út 13 - 14 P-P7 Cv	Jan Staněk	1 / 73	1%
Út 3 - 4 P-P0 Cv	Jan Staněk	1 / 75	1%
Pá 7 - 8 P-P22 Cv	Milan Cvrček	0 / 68	0%
Pá 5 - 6 P-P22 Cv	Petr Volf	2 / 65	3%
Pá 7 - 8 P-P20 Cv	Jaroslav Drahoš	3 / 67	4%

+	PFM	Jiří Kadeřábek(Ga), Vladimír ...	0 / 3	0%
+	PJM	Jan Pícek(Ga, Př, Cv)	0 / 2	0%
+	PMSZ	Jan Pícek(Ga), Petr Volf(Př, Cv)	1 / 12	8%
+	PSE	Jan Pícek(Ga), Martin Schindl...	0 / 12	0%
+	SEM	Martina Šimůnková(Ga, Cv), J...	11 / 535	2%
+	SPM	Miroslav Brzezina(Ga, Př, Cv)...	3 / 111	3%

Tvzení	Připomínky studentů	Komentáře k akci
--------	---------------------	------------------

Připomínka studenta	Student	Reakce
Zamyslel se někdo nad tím, že předmět jako ULA by se měl učit mírně jinak? To co se dělo v loňském zimním semestru, kdy se z něčeho nic změnil přednášející a získat zápočet bylo téměř nemožné, je oproti letošnímu ZS slabý odvar... Poměr úrovní příkladů, které byly řešeny na přednáškách a cvičeních, oproti příkladům v opravných zápočtových testech a u zkoušky je hodně velký. Myslám, že by se především vyučující měli zamyslet nad tím jak tenhle předmět učit. Očividná arogance pana Cvrčka, kterou na přednáškách dával jasně najevo je jasným ukazem, že cílem bylo pouze vyházet co nejvíce studentů.		-
Přínos předmětu pro studium Informačních technologií velmi malý, i vzhledem k nedostatečnému vysvětlení typových příkladů ze strany cvičících, kteří mnohdy nedořešili příklad do zdárného konce. Nadměrná obtížnost zápočtového testu, který částečně nekorespondoval s náplní cvičení. Zkouška nakonec našťáště vzhledem k porozumění přednášejícího, probíhala v rozumné formě.		-
Přednášky byly místy nesrozumitelné. Vše musel "opravit" cvičící. Dále se velmi lišila zkouška (svoji obtížností) oproti tomu, co bylo probíráno na cvičení. Což způsobilo mnoha studentům obtíže při skládání též zkoušky.		-

Příloha B - Vzorový dotazník

Dobrý den.

Právě čtete dotazník týkající se Studentského hodnocení kvality na TU v Liberci. Jeho vyplněním dopomůžete k tomu, aby se vědělo, proč se studentské hodnocení potýká s tak nízkou účastí. Díky tomuto dotazníku a jeho výsledkům můžeme přijít s nápadem, který nejen že zvýší účast studentů na hodnocení, ale i zvýší kvalitu výuky. Protože na kvalitě výuky se můžete díky Studentskému hodnocení kvality podílet i Vy!

V současné době probíhá v systému STAG Studentské hodnocení kvality. Budu ráda, když se ho zúčastníte – pomůžete zlepšení kvality výuky a zároveň se Vám bude lépe vyplňovat tento malý dotazník.

Dotazník je naprosto anonymní a vyhodnocené výsledky budou použity pouze v mé bakalářské práci. Děkuji Vám za Váš čas a přeji Vám hezký den.

Romana Zejbrlíková, r.zejbrlikova@seznam.cz

Prosím označte:

- | | | |
|---|---------------|-----------------------------|
| 1) Jsem | a) muž | b) žena |
| 2) Jsem studentem/studentkou | a) 1. ročníku | b) 2. ročníku c) 3. ročníku |
| 3) Studuji na | a) FP | b) jiné fakultě |
| 4) Studentského hodnocení kvality se účastním | a) pravidelně | b) občas c) nikdy |

Prosím odpovzte:

- 5) Proč a v čem si myslíte, že je Studentské hodnocení kvality důležité X zbytečné?
- 6) Proč je podle Vás tak nízká účast na hodnocení kvality?
- 7) Připadají Vám otázky složité, zdlouhavé, nedůležité?
- 8) Myslíte, že by větší propagace Studentského hodnocení kvality (např. formou letáčků, plakátů, sociálních sítí, e-mailu) dopomohla k větší účasti studentů?

**Reakce katedry anglického jazyka na Studentské hodnocení kvality
výuky**

Vážení studenti,

vyučující katedry anglického jazyka si přečetli vaše připomínky k výuce a diskutovali o nich na poradě katedry. I když odhadujeme, že se ankety zúčastnilo kolem 20 studentů (méně než 5% studentů, kteří studují anglický jazyk jako obor), komentáře jsme si pozorně přečetli a v následujících řádcích nabízíme reakce vyučujících zvláště v případech, kdy se sešlo více připomínek k jednomu předmětu. Jako vedoucí katedry bych ráda zmínila několik poznámek k předmětům praktického anglického jazyka, které vyvolaly nejvíce komentářů.

PhDr. Marcela Malá, M.A., Ph.D.

PaedDr. Zuzana Šaffková, CSc., M.A.

DI5: „Metody a přístupy k výuce AJ, tak jak byly prezentovány v rámci DI6, se měly vyučovat již dříve, aby studenti měli možnost si některé přístupy vyzkoušet“.

Celý program výuky didaktiky anglického jazyka je koncipován tak, aby se studenti nejdříve seznámili se základními dovednostmi nutnými pro zvládnutí cizího jazyka a dále se naučili plánovat a navrhovat vyučovací strategie, které k dosažení těchto dovedností vedou. Obsah předmětu DI6 je navíc spíše přehledem vývoje různých metod a přístupů především ve 20. a 21. století a bez předchozí přípravy by pochopení jejich efektivnosti nebylo úplné. Je také nutné, aby studenti byli nejprve řádně připraveni na to, aby byli schopni vybírat si z tradičních metod to nejlepší a kombinovat je s moderními přístupy.